SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2007

SÍNDIC DE GREUGES
DE
LA COMUNITAT VALENCIANA

SUMARIO

PRESENTACIÓN..... 7

CAPÍTULO PRIMERO

DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES..... 14

1. Actuaciones del Síndic de Greuges..... 15
2. Datos referidos a la situación y tramitación de los expedientes de queja..... 23
3. Características de los promotores de las quejas..... 29
4. Situación General de la Protección de los Derechos y Libertades en la Comunitat Valenciana..... 33

CAPÍTULO SEGUNDO

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS...... 68

A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES..... 69

B) QUEJAS INICIADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS..... 78

I. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE..... 78

a) URBANISMO..... 78

1. Introducción..... 78
2. Urbanismo en cifras..... 79
   - 2.1. Análisis cuantitativo..... 79
   - 2.2. Análisis cualitativo..... 80
3. Planeamiento urbanístico..... 81
   - 3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva..... 81
   - 3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento..... 83
   - 3.3. Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural..... 86
4. Gestión urbanística..... 86
5. Disciplina urbanística..... 89
   - 5.1. El deber de la Administración de suministrar la información urbanística requerida por los ciudadanos... 89
   - 5.2. Las licencias urbanísticas..... 90
   - 5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución..... 92
   - 5.4. Los ilícitos urbanísticos: restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y procedimiento sancionador..... 93

b) VIVIENDA..... 96

1. Introducción..... 96
2. Vivienda en cifras..... 97
   2.1. Análisis cuantitativo..... 97
   2.2. Análisis cualitativo..... 98
3. Escasez de viviendas de protección pública y largas listas de espera..... 99
4. Defectos constructivos en viviendas de protección pública 99
5. Desahucio de los ocupantes de viviendas de protección pública.. 100
6. Viviendas de protección públicas inaccesibles para las personas discapacitadas 102
7. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores 103

c) MEDIO AMBIENTE..... 106

1. Introducción 106
2. Medio Ambiente en cifras..... 108
   2.1. Análisis cuantitativo..... 108
   2.2. Análisis cualitativo..... 109
3. Contaminación acústica..... 110
4. Información ambiental..... 113
5. Salud ambiental..... 113
6. Vertederos..... 114
7. Aguas..... 114
8. Animales..... 115
9. Impacto ambiental..... 116
10. Energías renovables..... 118
11. Espacios naturales protegidos..... 119
12. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores..... 119

II. HACIENDA PÚBLICA..... 122

1. Introducción..... 122
2. Hacienda pública en cifras..... 123
   2.1. Análisis cuantitativo..... 123
   2.2. Análisis cualitativo..... 124
3. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por las Administraciones Locales..... 125
   3.1. Impuestos de Bienes Inmuebles (IBI)..... 125
   3.2. Tasas municipales 132
   3.3. Otros ingresos de Derecho Público..... 142
4. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat..... 144
   4.1. Impuesto de Transmisiones Patrimoniales (ITP))..... 144
   4.2. Impuesto de Sucesiones y Donaciones..... 146

III. ENSEÑANZA..... 149

1. Introducción..... 149
2. Enseñanza en cifras..... 151
   2.1. Análisis cuantitativo..... 151
   2.2. Análisis cualitativo..... 152
3. Admisión y matriculación del alumnado..... 153
4. Instalaciones docentes..... 156
5. Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales..... 159
6. Acceso al servicio de comedor escolar de alumno con alergia alimentaria 160
7. Asistencia educativa domiciliaria: acciones de compensación educativa 161
8. Programa bono-libros..... 161
9. Menú de alumnos musulmanes..... 162
10. Demanda de docentes de cultura islámica..... 162
11. Programas de educación bilingüe..... 164
12. Actuación de profesorado de educación infantil, inspección educativa y servicios de mediación..... 165
13. Enseñanza universitaria..... 167

IV. SANIDAD..... 169

1. Introducción..... 169
2. Sanidad en cifras..... 170
   2.1. Análisis cuantitativo..... 170
   2.2. Análisis cualitativo..... 171
3. Asistencia sanitaria: listas de espera..... 172
4. Práctica profesional: sugerencia de iniciar de oficio expedientes de responsabilidad patrimonial..... 173
5. Retrasos en resolver expedientes de responsabilidad patrimonial..... 174
6. Deber de conservación y custodia de las historias clínicas..... 176
7. Derecho a la información en el ámbito sanitario..... 177
8. El derecho del paciente a ser informado del modo y la forma en que se va a realizar la intervención quirúrgica. El derecho del paciente a ser intervenido por medios alternativos no sanguineos..... 181
9. La "enfermedad invisible":fibromialgia..... 184
10. Prestaciones complementarias: las prótesis capilares en enfermas oncológicas afectadas de alopecia secundaria al tratamiento oncológico y radioterapia. Limitaciones por razón de edad..... 185
11. Infraestructuras sanitarias..... 187
12. Asistencia domiciliaria a pacientes. Habilitación para el personal ATS... 190
13. Ubicación de pacientes en los pasillos del hospital..... 191
14. Falta de respuesta a reclamaciones..... 193
15. Condiciones de prestación del servicio por facultativa..... 194
16. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores..... 195

V. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA..... 208

a) SERVICIOS SOCIALES..... 208

1. Introducción..... 208
2. Servicios Sociales en cifras..... 210
   2.1. Análisis cuantitativo..... 210
   2.2. Análisis cualitativo..... 211
3. Personas con discapacidad..... 212
   3.1. Eliminación de barreras arquitectónicas..... 212
   3.2. Calificación del grado de minusvalía..... 216
   3.3. Otras quejas relativas a la situación de los derechos de las personas con discapacidad..... 221
4. Atención a la familia y a los menores..... 224
5. Tercera edad..... 234
6. Prestaciones económicas..... 240

b) ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA..... 245

1. Introducción..... 245
2. Centros de atención a enfermos mentales..... 246
3. Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia..... 247

VI. EMPLEO PÚBLICO..... 249

1. Introducción..... 249
2. Empleo público en cifras..... 250
   2.1. Análisis cuantitativo..... 250
   2.2. Análisis cualitativo..... 251
3. Acceso a empleo público..... 252
4. Bolsas de trabajo: derechos de los interinos..... 258
5. Provisión de puestos de trabajo..... 260
6. Retribuciones..... 267
7. Jornada, horario, permisos y licencias..... 271
8. Sanciones..... 279
9. Derechos sindicales..... 281
10. Otras cuestiones relativas al empleo público..... 283

VII. SERVICIOS Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES..... 285

1. Introducción..... 285
2. Servicios y régimen jurídico de las entidades locales en cifras..... 286
   2.1. Análisis cuantitativo..... 286
   2.2. Análisis cualitativo..... 287
3. Servicios..... 288
   3.1. Suministro de agua potable..... 288
   3.2. Obras públicas..... 292

3.3. Vías públicas urbanas..... 295
3.4. Sanidad municipal..... 297
4. Ordenación y control del tráfico urbano..... 303
4.1. Ordenación del tráfico urbano..... 303
4.2. Expedientes sancionadores..... 308
5. Régimen jurídico..... 314
5.1. Responsabilidad patrimonial..... 314
5.2. Contratación pública..... 315
5.3. Derecho de petición..... 318

VIII. OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS..... 322

1. Introducción..... 322
2. Otros ámbitos de actuación de las administraciones públicas en cifras.... 323
2.1. Análisis cuantitativo..... 323
2.2. Análisis cualitativo..... 324
3. Obras públicas..... 325
4. Industria..... 326
4.1. Suministro de energía eléctrica..... 326
4.2. Inspección técnica de vehículos (ITV)..... 327
5. Empleo..... 328
6. Consumo..... 330
7. Colegios profesionales..... 332
8. Agricultura..... 338
9. Extranjería..... 338

IX. USO DEL VALENCIANO..... 344

1. Introducción..... 344
2. Uso del valenciano en cifras..... 345
2.1. Análisis cuantitativo..... 345
2.2. Análisis cualitativo..... 346
3. Discriminación del valenciano en páginas web oficiales..... 347
4. Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano.. 349
5. Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial con la que desean comunicarse con la Administración Pública Valenciana..... 351
6. Derecho de los ciudadanos a recibir las comunicaciones oficiales en valenciano..... 352

X. IGUALDAD Y CIUDADANÍA..... 353

XI. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO..... 373

1. Introducción..... 373
2. Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras..... 376
3. Ministerio de Justicia..... 377
4. Ministerio de Fomento..... 377

5. Ministerio del Interior..... 378
6. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales..... 378
7. Ministerio de Economía y Hacienda..... 378
8. Ministerio de Medio Ambiente..... 379
9. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte..... 379
10. Quejas remitidas a otros organismos..... 379

XII. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA..... 380

1. Introducción..... 380
2. Administraciones que no han contestado a los requerimientos o resoluciones del Síndic, evidenciando una actitud hostil, entorpecedora y falta de colaboración..... 383
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..... 388
4. Administraciones que han mantenido una especial colaboración con el Síndic..... 395

CAPÍTULO TERCERO

LA OFICINA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN..... 397

1. Introducción..... 398
2. Características de las consultas..... 400
   2.1. Tipo de consulta..... 400
   2.2. Cómo los ciudadanos han conocido la institución..... 402
   2.3. Características de las consultas por mes..... 404
3. Características de la Administración afectada..... 405
4. Características de la población..... 409
   4.1. Ocupación laboral..... 409
   4.2. Género de los consultantes..... 410
   4.3. Grupos de edad de los consultantes..... 411
   4.4. Comarcas de procedencia de los consultantes..... 412
5. Resumen..... 413

CAPÍTULO CUARTO

ACTIVIDADES DEL SÍNDIC..... 414

ANEXOS

CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN CON EL SÍNDIC DE GREUGES..... 442

PRESENTACIÓN

Un año más, y en cumplimiento del art. 31 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, nos proponemos presentar ante Les Corts Valencianes, el Informe anual para dar cuenta ante la Comisión de Peticiones de Les Corts de la labor realizada en la concreta función de supervisar la actividad de la Administración Pública de la Generalitat Valenciana, así como de la Administración local radicada en el territorio de la Comunidad, y ello con la finalidad de que se cumpla el objetivo asignado por la Ley al Síndic de Greuges de defender los derechos constitucionales y los emanados del Estatuto de Autonomía, cuya titularidad corresponde a las personas.

El Informe que tengo el honor de presentar a Les Corts constituye el compendio de la actividad de la Sindicatura de Greuges durante el año 2007, habiendo solicitado la titular de la Institución la comparecencia en Les Corts para defender ante la Comisión de Peticiones los Informes correspondientes a los años 2005 y 2006, quedando a la espera de ser convocada para ello.

Durante todo este año, y por lo que al funcionamiento interno de la Institución se refiere, se ha mantenido la delegación en el Adjunto Segundo de determinadas áreas temáticas, dentro de las cuales le han sido transferidas todas las competencias, desde el inicio de los expedientes, a la resolución de los mismos.

Esta medida venía inspirada por el profundo convencimiento de que una Institución que tiene su origen en una instancia que resulta ser el paradigma de la democracia –Les

Corts Valencianes- no podía por menos que responder a esa misma naturaleza, por lo que no parece idóneo ni conveniente asumir de forma absolutamente personalista la dirección y la responsabilidad en el funcionamiento de la Sindicatura de Greuges.

Antes de entrar en el análisis de la actividad desarrollada por esta Institución en 2007, quisiera hacer un expreso reconocimiento del grado de dedicación, profesionalidad y responsabilidad con el que todo el personal de la Institución desarrolla su trabajo cotidiano, sin cuyas cualidades y colaboración sería muy difícil conseguir las cotas alcanzadas.

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

En relación con el contenido del presente Informe, hay que realizar una serie de consideraciones:

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

Conviene indicar que se ha introducido un apartado específico en el Informe sobre la "situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunitat Valenciana" y sobre la importantísima temática de la "igualdad y ciudadanía", que, como área de trabajo, creamos y comenzó a funcionar en el primer trimestre del año 2007.

El Informe comienza con una breve exposición de los datos estadísticos referidos a la actividad desarrollada por la Sindicatura de Greuges durante 2007; siguiendo con el detalle de las investigaciones efectuadas de oficio por esta Institución y continuando con la descripción, por grandes áreas temáticas, de las principales quejas presentadas por la ciudadanía.

En relación con las quejas presentadas a instancia de parte y tramitadas durante este ejercicio, además de la continuación de aquellas que permanecían abiertas al inicio del año 2007, se han tramitado 1.856 quejas, de las cuales 26 se han incoado de oficio, y se han atendido 4.308 consultas por parte de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

Las materias que más preocupan a las personas que han acudido a la Institución son las relativas al urbanismo y la vivienda, los servicios prestados por los Ayuntamientos (agua, basura, transporte, obras públicas, vías públicas urbanas, etc.), los servicios sociales, el empleo público y el medio ambiente.

Quisiera destacar el significativo grado de aceptación por parte de las Administraciones Públicas de las recomendaciones o sugerencias dictadas por la Sindicatura durante el 2007, ya que, de un total de 263 resoluciones, sólo el 7% no han sido aceptadas y el

34% se encuentran pendientes de recibir una contestación al tiempo de redactar el presente Informe.

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

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

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

Siguiendo con el contenido del Informe, este año hemos introducido las siguientes novedades en el epígrafe relativo a la colaboración de las Administraciones Públicas con la Sindicatura de Greuges:

* Respecto a las Administraciones que han mantenido una actitud hostil con esta Institución, y dado que muchas de ellas, salvo en los concretos expedientes de queja que se detallarán, han colaborado con esta Institución de forma satisfactoria, hemos consignado el número total de quejas tramitadas con esa Administración, con el objeto de evitar que la falta de colaboración en una queja puntual empañe, perjudique o distorsione el grado real de colaboración que esa Administración ha mantenido con esta Institución.

* Por primera vez desde la puesta en marcha y funcionamiento de la Sindicatura de Greuges, se ha dedicado un apartado específico para mencionar a las Administraciones Públicas Valencianas que han destacado por su especial colaboración y grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Institución.

Desde su creación y hasta el momento, esta Institución se había limitado a mencionar sólo a las Administraciones que menos colaboran con la Institución, por lo que nos parece de justicia destacar también aquellas Administraciones Públicas que más y mejor colaboran con la Sindicatura de Greuges.

Desde esta perspectiva de mejorar la colaboración con la Sindicatura, el Informe incorpora otra novedad: en el Anexo se contiene un Convenio Marco de colaboración entre la Sindicatura de Greuges y la Administración Pública Valenciana que desee suscribirlo, con el objeto de avanzar en la protección de los derechos y libertades de las personas.

En este sentido, nuestra Institución va a desplegar contactos con las diferentes Administraciones a las que, desde este mismo momento, efectuamos, a todas ellas, una invitación para que lo suscriban.

En cuanto a los compromisos que asumiría la Administración firmante serían, en esencia, los siguientes:

- Remitir lo antes posible a la Sindicatura de Greuges la información que se requiera en relación con las quejas que se encuentren en tramitación, teniendo en cuenta el plazo legal máximo de quince días que establece el art. 18.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges.

- Encomendar a una oficina o unidad administrativa concreta la centralización de las relaciones de la Administración con la Sindicatura, al objeto de establecer un interlocutor fijo para canalizar y tramitar los expedientes de queja, con el fin de agilizar la colaboración, el intercambio de información y reducir los tiempos de respuesta.

Y, en justa contraprestación a los mismos, los compromisos que asumiría la Sindicatura de Greuges con la Administración firmante del Convenio, serían los siguientes, entre otros:

- Destacar expresamente la positiva colaboración con la Sindicatura de Greuges en el Informe anual a presentar en Les Corts Valencianes.

- Publicitar en la página web de la Institución el resultado de la investigación de las quejas que hayan sido resueltas de forma favorable para el ciudadano o ciudadana por parte de la Administración.

- Difundir el contenido del presente Convenio en la página web de la Sindicatura para dar a conocer públicamente las Administraciones Públicas que lo han suscrito.

Otra de las novedades a destacar como una de las principales actividades realizadas en el 2007, por haber considerado oportuno y conveniente profundizar en el análisis de unas concretas y determinadas problemáticas que aporten un conocimiento más profundo de las necesidades de determinados colectivos, ha sido la creación de dos becas de investigación, una dirigida al ámbito universitario con la intención de aprovechar la capacidad y suficiencia investigadora del personal vinculado al mismo en relación con la realidad social del impacto socio-sanitario de la Fibromialgia titulada "La frecuencia e impacto socio-sanitario de la Fibromialgia en la Comunidad valenciana."

La elección de esta beca, que ha sido concedida a un equipo de investigación de la Universidad de Alicante, se justifica en el desconocimiento generalizado no sólo de una enfermedad que afecta fundamental y preferentemente a las mujeres, sino además de las consecuencias que tanto en el orden sanitario, laboral y social son inexistentes; situación a la que debemos añadir la incomprensión que estas pacientes encuentran en casi todos los ámbitos.

Una segunda beca, titulada "La situación de la Pobreza, la Exclusión y la Desigualdad Social en la Comunitat Valenciana .-Primera Parte: Provincia de Alicante", ha sido concedida a la Plataforma contra la Pobreza y la Exclusión Social, ya que se dirige a todas aquellas personas o asociaciones que por su experiencia, actividad, formación o implicación social tengan capacidad suficiente para acometer un trabajo de análisis y valoración sobre la situación de grave desprotección social en que se encuentran demasiadas personas en nuestra misma Comunitat, conculcándose así los derechos humanos más básicos. Nuestro objetivo es ampliar el estudio a la provincia de Valencia y Castellón en años sucesivos.

Por otro lado, también resulta importante destacar que esta Institución ha creado en el 2007 dos Comisiones:

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

Vivimos en una sociedad en la que, tras siglos de lucha de las mujeres, hemos conseguido la igualdad formal; sin embargo, todavía estamos lejos de que tal igualdad se traduzca en un efectivo ejercicio de los derechos de las mujeres, hasta el punto de que la discriminación en la práctica es la norma que se aplica de forma imperceptible y forma parte de usos y costumbres de todos y todas, tiñendo las relaciones entre hombres y mujeres de una secular injusticia, que se pone de manifiesto en todos los órdenes: desde la discriminación salarial (las mujeres cobran un 27% menos que los hombres), el mayor desempleo femenino, escasa presencia de mujeres en puestos de responsabilidad, problemas para conciliar la vida laboral y familiar, pasando por la falta de investigaciones en las que el patrón sea mujer, lo que afecta directamente a la salud entre otros derechos fundamentales, hasta la violencia contra las mujeres preconstituye la mayor vulneración del derecho a la vida, a la integridad física y moral, la dignidad, la seguridad, etc.

La igualdad entre hombres y mujeres no es solamente una condición a la que aspiran las sociedades democráticas, es una lucha por la justicia social, las sociedades más prosperas son aquellas en las que se dan mayores niveles de igualdad entre hombres y mujeres configurando un ejercicio integral de los derechos humanos desde el campo laboral, de la salud, hasta el desarrollo económico y social.

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

En España, los cambios demográficos y sociales están produciendo un incremento progresivo de la población en situación de dependencia. Un 9% de la población española presenta alguna discapacidad o limitación que le ha causado o puede causar una dependencia para las actividades de la vida diaria o necesidades de apoyo para su autonomía personal en igualdad de oportunidades.

Hay que considerar el importante crecimiento de la población de más de 65 años y el aumento del colectivo de población con edad superior a los 80 años, que se ha duplicado en sólo veinte años. Estas circunstancias conforman una realidad social de un colectivo de personas con problemas de dependencia cada vez más amplio si se tiene en cuenta la clara correlación existente entre la edad y las situaciones de discapacidad.

Por otra parte, también ha sido en este año 2007 cuando hemos aprobado la Carta de Servicios del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, cuyo contenido íntegro se puede consultar en la página Web de la Institución. Es un instrumento valioso para mejorar la calidad de los servicios prestados por la Sindicatura, situando a las personas usuarias en el centro de sus decisiones y garantizando un funcionamiento de la Institución eficaz, eficiente, moderno, innovador y exigente consigo misma.

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

La Carta de Servicios de la Sindicatura de Greuges se inspira en el principio de la mejora continua de las servicios públicos en función de las demandas ciudadanas, posibilitando la transparencia y la información, la participación y consulta a las personas usuarias y la responsabilización de los gestores públicos.

La próxima tarea que queremos emprender, para la que en 2007 ya encargamos un diagnóstico, es la difusión y conocimiento de la Institución, para la que nos proponemos iniciar una verdadera política de comunicación.

Pero además, nuestra preocupación por la educación en valores, unida a lo anterior en cuanto a la necesidad de que la Sindicatura de Greuges alcance el grado de conocimiento que le corresponde, suscribimos un convenio con el Ararteko, por el que el Defensor del Pueblo del País Vasco cede gratuitamente a la Defensora del Pueblo de la Comunitat Valenciana los derechos de utilización, para su edición y reproducción, de los tres trabajos detallados a continuación, con el objetivo de desarrollar las actividades de promoción y divulgación de los derechos a los que se refiere en cada una de estas actividades:

- *Nuestros Derechos*. Materiales educativos basados en la Convención de los Derechos de la Infancia, destinados a su utilización en el ciclo de educación primaria. El objetivo de dicho material es inculcar al alumnado, al profesorado y a las familias unos valores aceptados universalmente como base y fundamento de una sociedad libre, democrática y plural, imprescindibles para la convivencia pacífica entre los pueblos y naciones.

- *Materiales para la educación en Derechos Humanos. Educación Secundaria: ESO y Bachillerato*. En líneas generales, se trata de una serie de ejercicios prácticos para las diferentes áreas y líneas transversales de este ciclo de enseñanza que proporcione un conocimiento práctico sobre los valores éticos de la Declaración Universal de 1948.

- *Generando*. Guía de uso de materiales didácticos sobre los derechos de las mujeres. Material multimedia concebido para su uso en centros educativos, especialmente en Educación Secundaria y en centros de adultos, asociaciones, etc. con el objetivo básico de aportar información y herramientas para el conocimiento de la Teoría de Género y de la problemática de los Derechos Humanos de las mujeres, así como promover valores de igualdad entre hombres y mujeres.

Por último, quisiéramos expresar nuestro deseo de que se inaugure un espacio adecuado para que las relaciones entre esta Institución y la Comisión de Peticiones de Les Corts sean más estrechas, constantes y fluidas, y no se circunscriban sólo al momento de presentar y defender ante dicho órgano parlamentario el Informe anual, ya que ello redundará en la mejor protección y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía valenciana.

Emilia Caballero Álvarez
Síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana

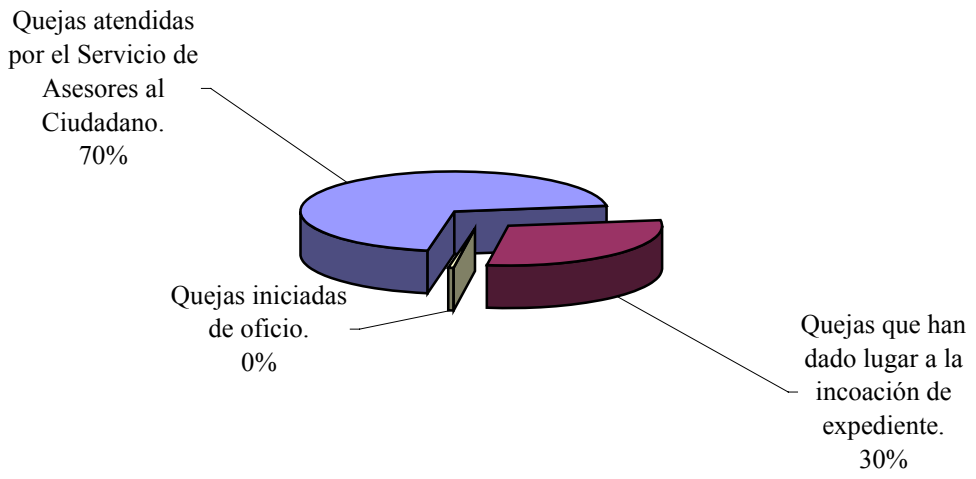
CAPÍTULO PRIMERO

DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES

1. ACTUACIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES

1.1. Número de reclamaciones dirigidas al Síndic de Greuges en 2007

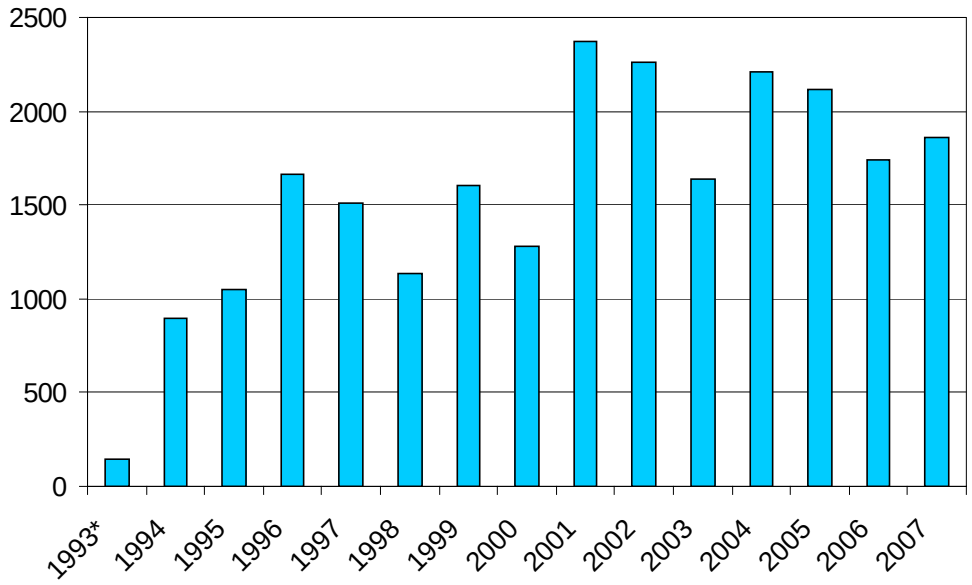
Quejas atendidas por el Servicio de Asesores al Ciudadano.	4.308	70%
Quejas que han dado lugar a la incoación de expediente.	1.830	30%
Quejas iniciadas de oficio.	26	0%
Total quejas	**6.164**	**100%**



1.2. Evolución de las quejas con expediente.

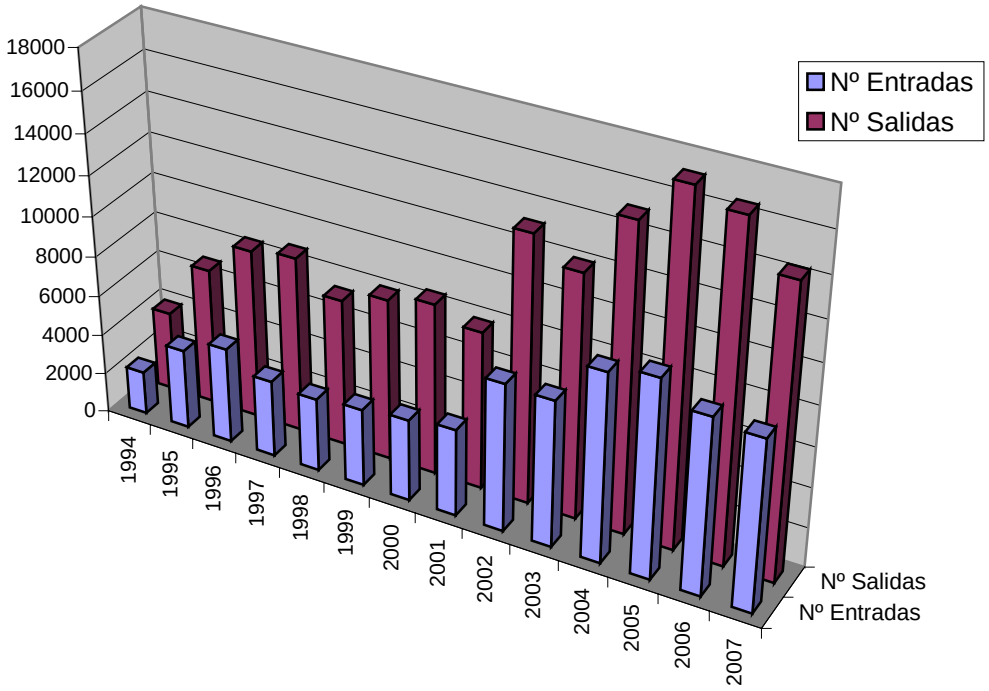
	Nº QUEJAS
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213
2005	2.113
2006	1.744
2007	1.856

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



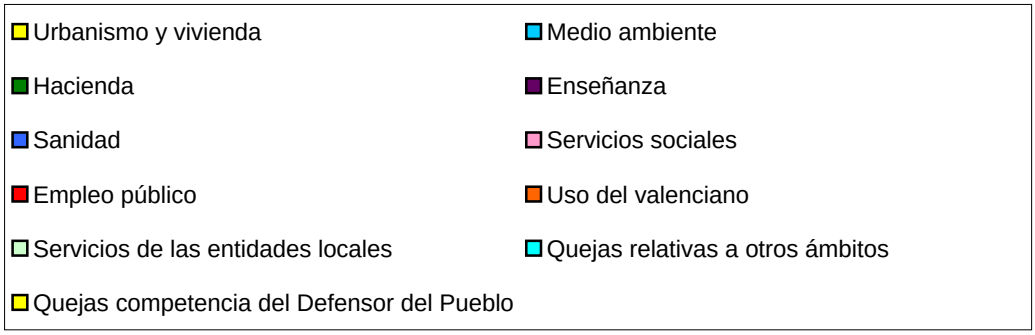
1.3. Registro de Documentos

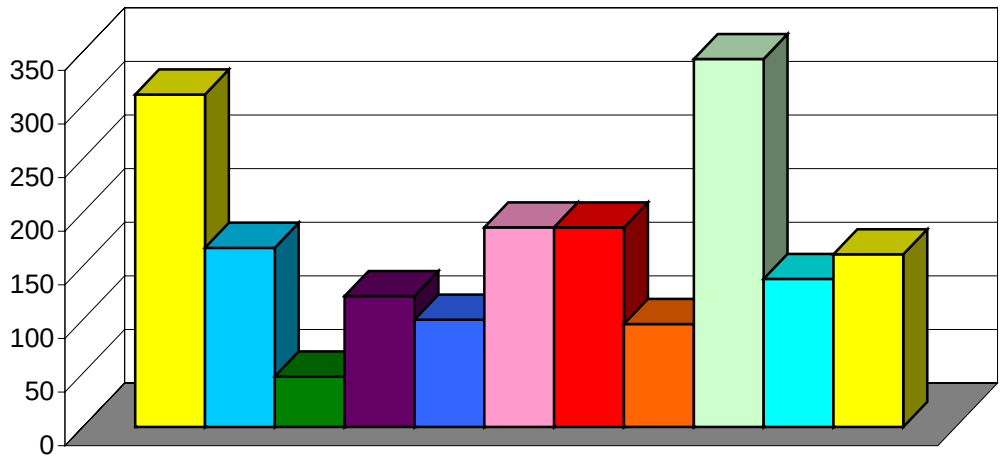
	Nº Entradas	Nº Salidas
1994	2153	3982
1995	3.991	6.872
1996	4.781	8.508
1997	3.843	8.808
1998	3.666	7.371
1999	3.869	8.071
2000	4.084	8.546
2001	4.357	7.869
2002	7.375	13.235
2003	7.299	12.071
2004	9.392	15.111
2005	9.844	17.277
2006	8.774	16.586
2007	8.523	14.389



1.4. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2007

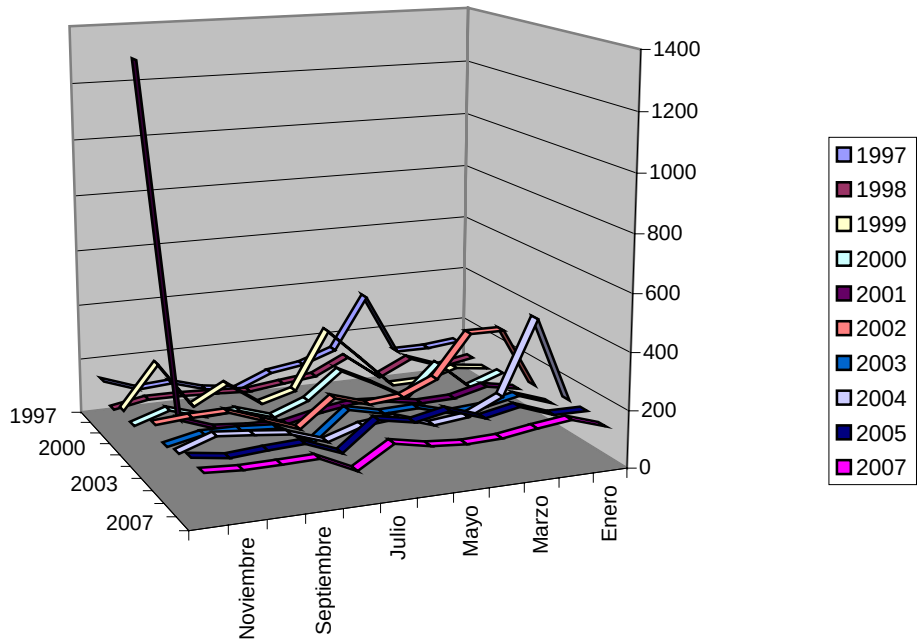
	Nº	%
Urbanismo y vivienda	310	17%
Medio ambiente	167	9%
Hacienda	47	3%
Enseñanza	122	7%
Sanidad	100	5%
Servicios sociales	186	10%
Empleo público	186	10%
Uso del valenciano	96	5%
Servicios de las entidades locales	343	18%
Quejas relativas a otros ámbitos	138	7%
Quejas competencia del Defensor del Pueblo	161	9%
Total	**1.856**	**100%**





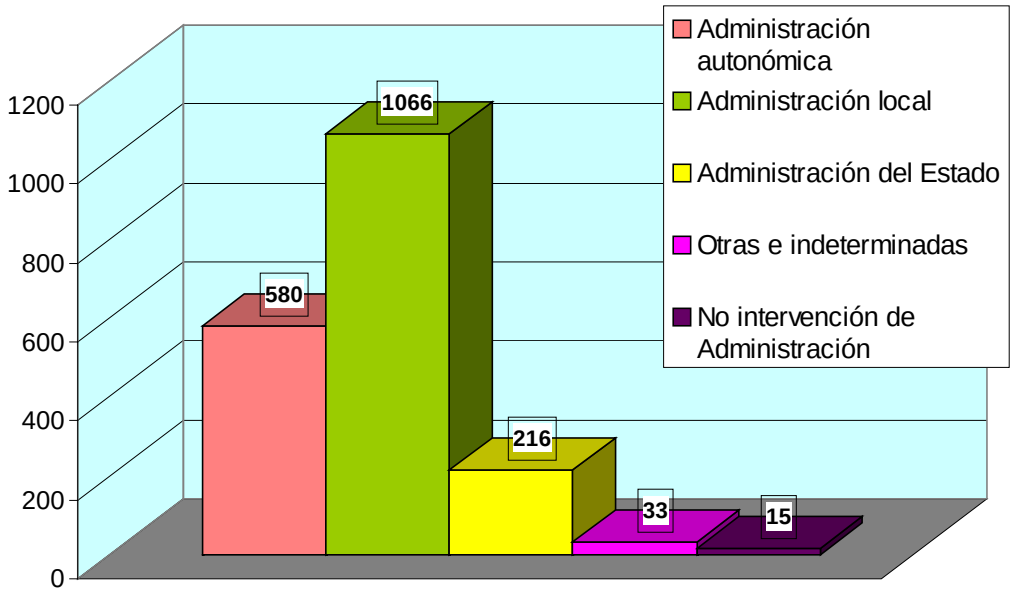
1.5. Distribución mensual de expedientes con queja.

MES	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Enero	134	104	97	115	91	139	111	158	158	127	142
Febrero	122	83	113	73	113	354	152	459	159	159	180
Marzo	122	127	77	175	84	355	127	200	202	162	166
Abril	345	70	75	62	81	205	119	144	178	114	148
Mayo	154	160	192	131	102	154	153	131	219	144	144
Junio	112	102	305	192	110	143	149	171	195	145	154
Julio	94	89	98	98	92	181	177	159	218	161	178
Agosto	44	74	64	52	66	86	77	120	122	147	103
Septiembre	61	81	150	91	69	131	143	162	170	136	161
Octubre	98	87	84	85	80	176	152	176	164	161	158
Noviembre	89	88	252	123	125	173	154	188	155	170	157
Diciembre	134	66	99	83	1355	164	128	145	173	118	165
TOTAL	**1.509**	**1.131**	**1.606**	**1.280**	**2.368**	**2.261**	**1.642**	**2.213**	**2.113**	**1.744**	**1.856**



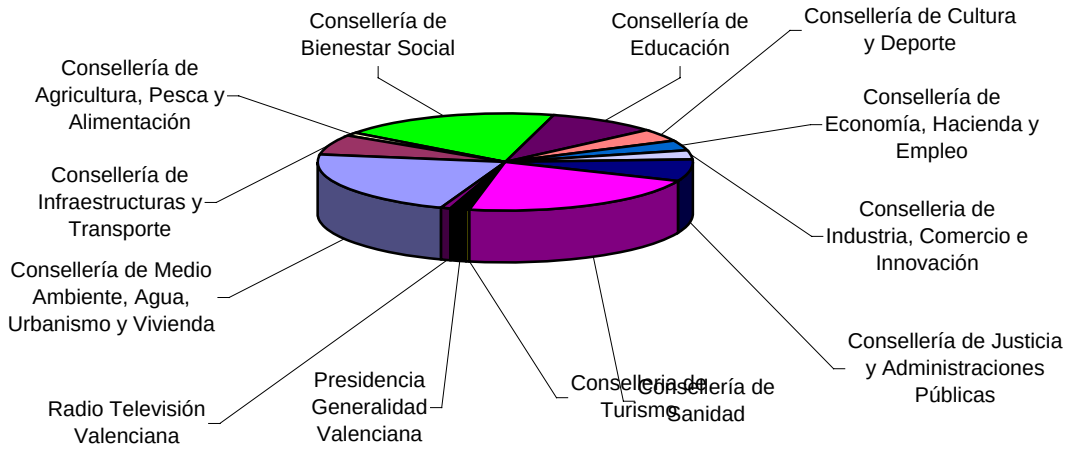
1.6. Clasificación por Administración afectada y número de quejas.

Administración autonómica	580
Administración local	1066
Administración del Estado	216
Otras e indeterminadas	33
No intervención de Administración	15
Total	**1.910**



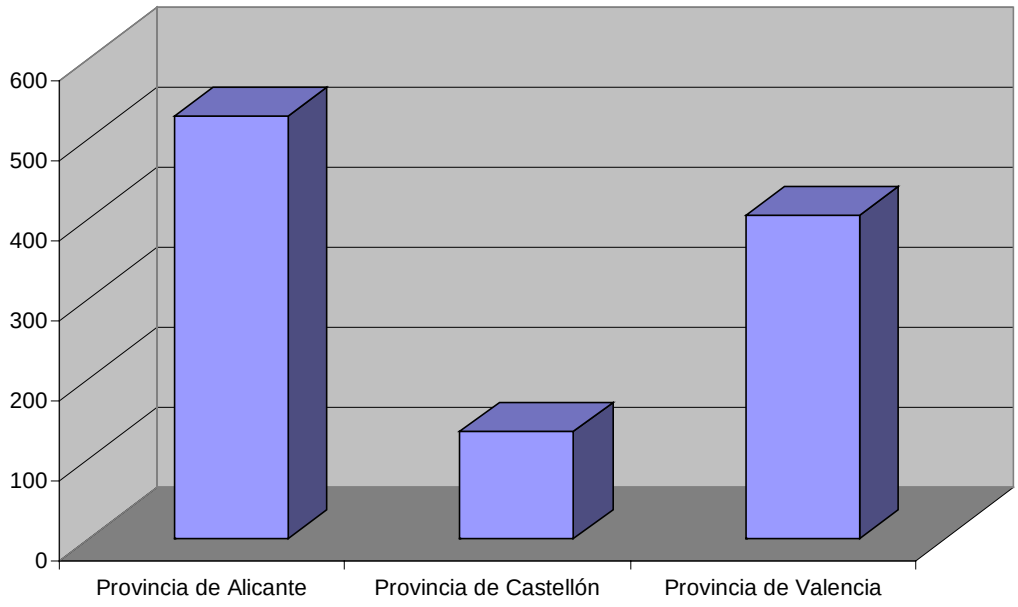
1.6.1. Detalle de Organismo afectado. (Excluidas Administración Local y Estatal).

Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda	127
Consellería de Infraestructuras y Transporte	39
Consellería de Agricultura, Pesca y Alimentación	6
Consellería de Bienestar Social	110
Consellería de Educación	54
Consellería de Cultura y Deporte	25
Consellería de Economía, Hacienda y Empleo	20
Conselleria de Industria, Comercio e Innovación	17
Consellería de Justicia y Administraciones Públicas	42
Consellería de Sanidad	125
Conselleria de Turismo	2
Presidencia Generalidad Valenciana	8
Radio Televisión Valenciana	5
Total	**580**



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

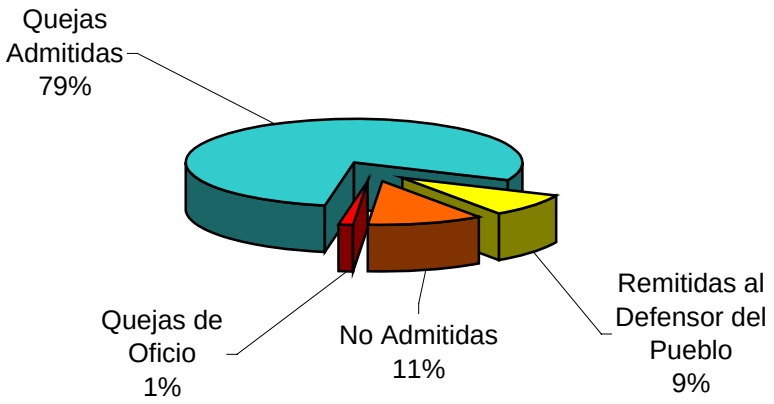
Provincia	Nº de quejas
Provincia de Alicante	**528**
Provincia de Castellón	**134**
Provincia de Valencia	**404**
Total Comunidad Valenciana	**1066**



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

2.1. Situación General

CONCEPTO	Nº	%
Quejas Admitidas	1475	79%
Remitidas al Defensor del Pueblo	161	9%
No Admitidas	210	11%
Quejas de Oficio	26	1%
Total de quejas con expediente	**1.872**	**100%**

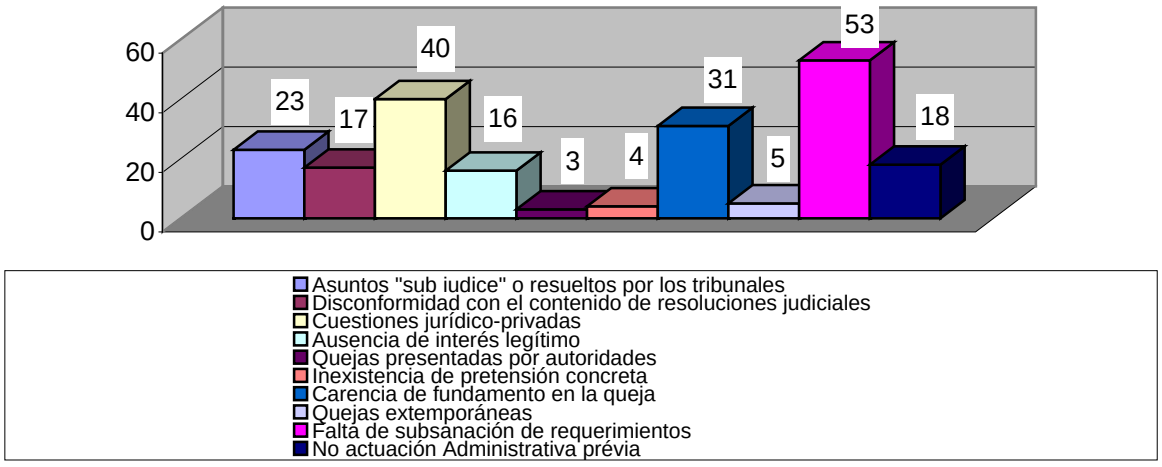


2.2. Quejas no admitidas por áreas.

Área	Quejas
Urbanismo y vivienda	19
Medio ambiente	10
Hacienda	10
Enseñanza	13
Sanidad	12
Servicios sociales	31
Empleo público	19
Uso del valenciano	17
Servicios de las entidades locales	12
Quejas relativas a otros ámbitos	36
No clasificadas	31
Total	**210**

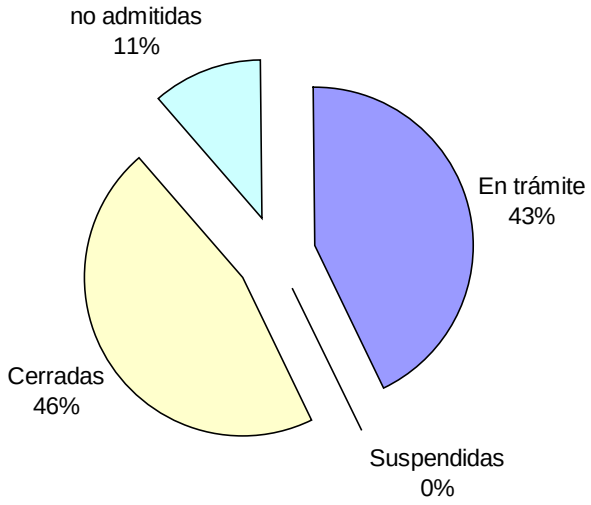
2.3. Causas de no admisión.

	Nº	%
Asuntos "sub iudice" o resueltos por los tribunales	23	11,0%
Disconformidad con el contenido de resoluciones judiciales	17	8,1%
Cuestiones jurídico-privadas	40	19,0%
Ausencia de interés legítimo	16	7,6%
Quejas presentadas por autoridades	3	1,4%
Inexistencia de pretensión concreta	4	1,9%
Carencia de fundamento en la queja	31	14,8%
Quejas extemporáneas	5	2,4%
No actuación Administrativa previa	18	8,6%
Falta de subsanación de requerimientos	53	25,2%
Total	**210**	**100%**



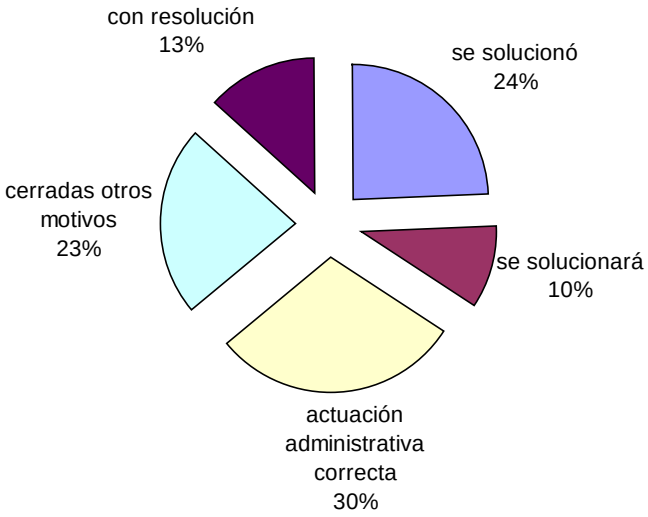
2.4. Quejas del 2007 tramitadas

Estado de las quejas	
No Admitidas	210
En trámite	795
Suspendidas	0
Cerradas	851
Total	1856



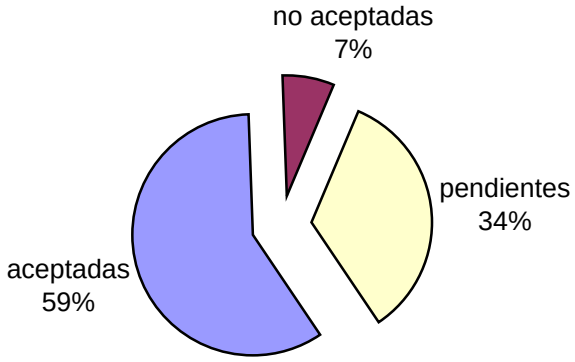
2.5. Forma en que ha terminado la tramitación de las investigaciones de las quejas del 2007

Forma de finalización de la queja	Nº
se solucionó	246
se solucionará	100
actuación administrativa correcta	299
Cerradas por otros motivos	229
con resolución	135
Total	**1009**



2.6. Recomendaciones y Sugerencias dirigidas a las Administraciones y grado de aceptación durante el 2007

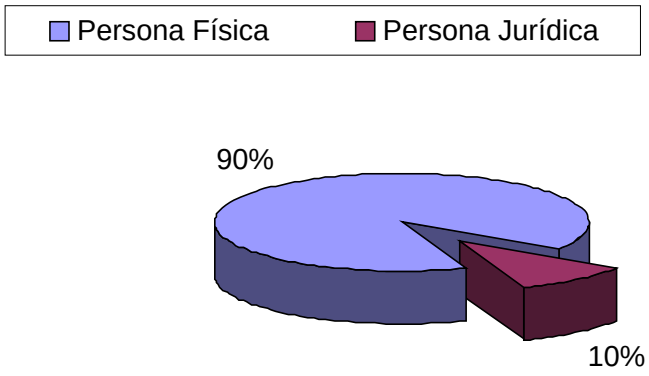
Nº Resoluciones Aceptadas	155
Nº Resoluciones No Aceptadas	18
Nº Resoluciones Pendientes	90
Total Resoluciones	**263**



3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROMOTORES DE LAS QUEJAS

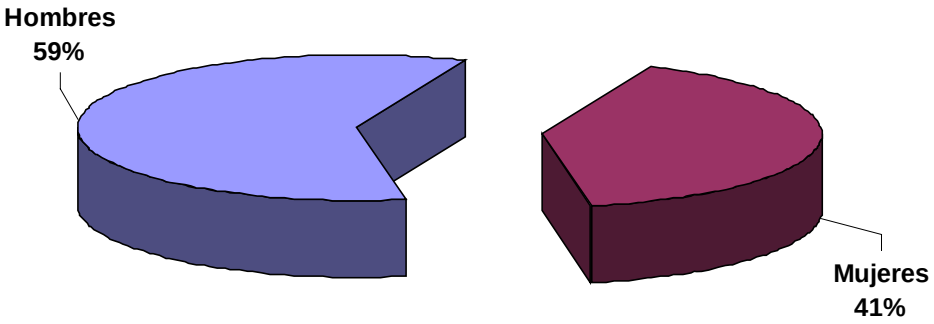
3.1. Por clase de persona

	Nº	%
Persona Física	1.664	90%
Persona Jurídica	192	10%
Total	**1.856**	**100%**



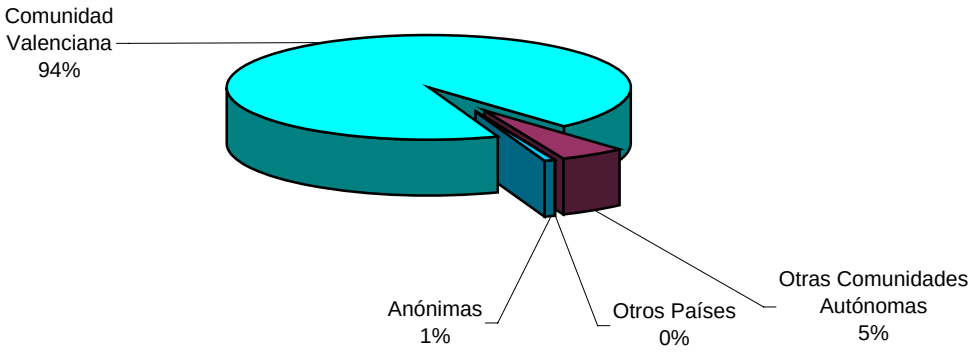
3.2. Por género

	Nº	%
Hombres	983	59%
Mujeres	681	41%
Total Personas Físicas	**1.664**	**100%**



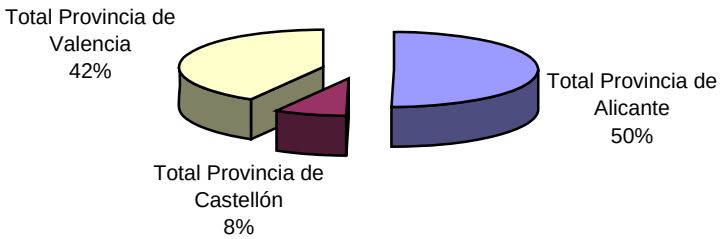
3.3.1. Por la comunidad de origen

	Nº Quejas	%
Comunidad Valenciana	1.745	94%
Otras Comunidades Autónomas	93	5%
Otros Países	3	0%
Anónimas	15	1%
Total	**1.856**	**100%**



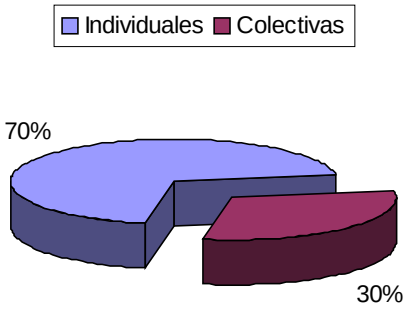
3.3.2. Por la provincia de origen

	Nº Quejas	%
Provincia de Alicante	875	50,14%
Provincia de Castellón	145	8,31%
Provincia de Valencia	725	41,55%
Total	**1745**	**100,00%**



3.4. Clasificación de los expedientes por sujetos interesados

	Nº Quejas	Nº Firmas	%
Individuales	1.545	1545	70%
Colectivas	311	677	30%
Total	**1.856**	**2.222**	**100%**



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

El artículo 32 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de la institución del Síndic de Greuges obliga a éste a dar "cuenta de la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunidad Valenciana, a que esta Ley se refiere", que 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 nuevo 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, la Sindicatura de Greuges, una valoración de la situación de protección de esos derechos a partir del conocimiento directo que de tal situación tiene a través del ejercicio de sus actividades, tratando de especificar el grado de respeto hacia los derechos de la ciudadanía por parte de las Administraciones Públicas valencianas sobre las que la Sindicatura extiende su ámbito de actuación, esto es, Administración de la Generalitat Valenciana y Administración Local ubicada dentro del territorio de la Comunitat Valenciana.

Hay que notar que no se han podido tener en cuenta todas aquellas vulneraciones de derechos que se hayan producido pero que no han sido conocidas por la Sindicatura, ni se han podido valorar aquellas vulneraciones de derechos que escapan al ámbito del control de la defensoría en la Comunitat Valenciana por ser actos de la Administración General del Estado o por haberse cometido por particulares.

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 exponiendo y desarrollando el contenido de las quejas en el Informe, de acuerdo con las áreas de trabajo de la Sindicatura, 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 urbanismo y a la vivienda

Las principales preocupaciones manifestadas por las personas que se han dirigido a esta Institución en el 2007 mediante la presentación de una queja siguen siendo, un año más, el urbanismo y la vivienda, donde se concentran el mayor número de las quejas presentadas ante la Sindicatura.

Nadie discute que el crecimiento urbano sigue siendo necesario en la Comunitat Valenciana, pero, de acuerdo con las nuevas exigencias sociales, el urbanismo debe

responder a los requerimientos de un desarrollo sostenible, minimizando el impacto del crecimiento y fomentando la regeneración de la ciudad existente.

La Sindicatura de Greuges, de conformidad con las directrices de la Unión Europea reflejadas en la Estrategia Territorial Europea o en la Comunicación de la Comisión sobre una Estrategia Temática para el Medio Ambiente Urbano, ha defendido en las recomendaciones y sugerencias emitidas durante el 2007, un modelo de ciudad compacta, advirtiendo de los graves inconvenientes de la urbanización dispersa o desordenada: impacto ambiental, segregación social e ineficiencia económica por los elevados costes energéticos, de construcción y mantenimiento de infraestructuras y de prestación de los servicios públicos, sin olvidar que el suelo, además de un recurso económico, es también un recurso natural, escaso y no renovable.

En este sentido, todo el suelo rural (o no urbanizable, en los términos de la legislación urbanística valenciana) ostenta un valor ambiental digno de ser ponderado y la actuación de los Ayuntamientos y la Generalitat Valenciana no puede fundarse en una clasificación indiscriminada, sino en una clasificación responsable del suelo urbanizable necesario para atender las necesidades económicas y sociales, y en la adopción de medidas efectivas contra las prácticas especulativas, obstructivas y retenedoras de suelo, de manera que el suelo con destino urbano se ponga en uso ágil y efectivamente.

Por otra parte, el suelo urbano consolidado posee también valor ambiental, como creación cultural colectiva que es objeto de una permanente recreación, por lo que sus características deben ser expresión de su naturaleza, y su ordenación debe favorecer su rehabilitación y fomentar su uso.

En virtud del principio de desarrollo sostenible, desde esta Institución defendemos que las políticas urbanísticas valencianas deben propiciar el uso racional de los recursos naturales, armonizando los requerimientos de la economía, el empleo, la cohesión social, la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la salud y la seguridad de las personas y la protección del medio ambiente, contribuyendo a la prevención y reducción de la contaminación, y procurando en particular:

a) La eficacia de las medidas de conservación y mejora de la naturaleza, la flora y la fauna y de la protección del patrimonio cultural y del paisaje.

b) La protección, adecuada a su carácter, del medio rural y la preservación de los valores del suelo innecesario o inadecuado para atender las necesidades de transformación urbanística.

c) Un medio urbano en el que la ocupación del suelo sea eficiente, que esté suficientemente dotado por las infraestructuras y los servicios que le son propios y en el que los usos se combinen de forma funcional y se implanten efectivamente, cuando cumplan una función social.

En las investigaciones desarrolladas por esta Institución en la tramitación de las quejas recibidas, hemos exigido el respeto y protección de los siguientes derechos urbanísticos de las personas, que nos parecen fundamentales:

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

Como luego expondremos más adelante, el principal problema de las personas que han acudido a la Sindicatura ha sido la falta de una vivienda donde poder desarrollar su vida personal y familiar.

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

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

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

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

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

c) 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.

Aunque la normativa estatal y valenciana reconocen sobre el papel el derecho de las personas a ser informadas por la Administración Pública del régimen y las condiciones urbanísticas aplicables a una finca determinada, de forma completa, por escrito y en plazo razonable, son muchas las quejas que hemos recibido durante este año 2007 sobre la tardanza o la negativa municipal o autonómica a facilitar la información urbanística interesada por los ciudadanos.

En la mayoría de los casos en los que hemos tenido ocasión de intervenir, las administraciones implicadas han superado con creces el tiempo legal de un mes para

contestar a las solicitudes de información urbanística, y únicamente se produce la contestación a raíz de la intervención de esta Institución.

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

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

En íntima relación con el anterior derecho, también hemos recibido durante este 2007 muchas quejas sobre la falta de contestación a las alegaciones presentadas por la ciudadanía durante los periodos de información pública de los planes urbanísticos y estudios de impacto ambiental.

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

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

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

A la vista de las quejas recibidas en este año 2007, la ciudadanía expresa su impotencia ante la pasividad de las autoridades locales y regionales frente a las denuncias y recursos administrativos formulados ante la detección de irregularidades en los proyectos urbanísticos y ambientales.

El excesivo retraso que existe actualmente en obtener una sentencia por parte de los juzgados y tribunales de lo contencioso-administrativo provoca la consolidación de las ilegalidades mediante la ejecución material de los proyectos, de tal manera que, cuando al cabo de unos años, la persona afectada obtiene una sentencia declarando esos vicios de legalidad cometidos, la realidad ya ha sido alterada (se ha generado el impacto ambiental, se han construido los edificios, etc.), y la sentencia no pasa de ser en muchos casos más que una mera declaración simbólica de intenciones sin ningún efecto práctico.

Por ello, resulta muy importante la intervención de la Sindicatura para declarar las irregularidades y defectos en que pueden incurrir los proyectos urbanísticos y ambientales, antes de que los mismos se desarrollen en la práctica, puesto que un pronunciamiento contrario de esta Institución puede hacer reflexionar a las autoridades locales y autonómicas en punto a subsanar o corregir las deficiencias detectadas y evitar un impacto irreversible sobre el territorio y el medio ambiente.

4.1.1. Planeamiento urbanístico

En la elaboración de los planes y proyectos urbanísticos, los Ayuntamientos y la Generalitat Valenciana ejercen una potestad eminentemente discrecional, por lo que están obligadas a contestar motivada y justificadamente todas las alegaciones u observaciones formuladas por la ciudadanía, no sólo las presentadas durante el periodo de exposición al público, sino también las planteadas a través de solicitudes de información que se puedan articular antes o después de la exposición al público mediante su inserción en los diarios oficiales.

No podemos olvidar que la discrecionalidad se encuentra limitada por la prohibición de la arbitrariedad y la exigencia de atender en todo momento al interés público –arts. 9.3 y 103.1 de la Constitución Española-.

De esta manera, las coordenadas del interés general se cierran con la exigencia de racionalidad de las nuevas decisiones urbanísticas; que las situaciones fácticas estén valoradas correctamente; que la utilización del suelo sea coherente con las necesidades objetivas de la comunidad y se formule una adecuada ordenación territorial y un correcto ajuste a las finalidades perseguidas; que la decisión planificadora guarde coherencia con la realidad de los hechos.

Racionalidad que es, a la postre, proporcionalidad u optimización de medios, de modo que las previsiones actualicen un mínimo coste para la obtención de un máximo beneficio.

Dicho en otras palabras, si bien los Ayuntamientos están legitimados para impulsar y aprobar provisionalmente, por ejemplo, un programa de actuación integrada, tal actuación debe estar necesariamente regida por el interés general, por la debida motivación, por la coherencia de las disposiciones con la realidad social a la que van dirigidas y por la racionalidad de las mismas, y las personas que han formulado alegaciones tienen derecho a obtener del pleno municipal una respuesta motivada para conocer las razones y los motivos que justifican las decisiones urbanísticas del Ayuntamiento, al objeto de no generarles indefensión y disipar cualquier atisbo de arbitrariedad administrativa.

Sentado lo anterior, este año queremos seguir insistiendo en que no se debe aprobar ni ejecutar un plan urbanístico si no se cuenta con el informe favorable de la Administración Estatal de Aguas (Confederación Hidrográfica del Júcar).

Esta Institución no alcanza a entender cómo se puede aprobar, ni siquiera provisionalmente, un plan o proyecto urbanístico sin que la Confederación Hidrográfica del Júcar haya acreditado la existencia de recursos hídricos suficientes y haya informado favorablemente estas cuestiones:

- Los aspectos referidos a la afección al dominio público hidráulico y/o a sus zonas de afección de servidumbre y policía.

- La incidencia de la actuación en el régimen de corrientes: estudios geomorfológico de la zona, hidrológico e hidráulico.

Por otra parte, volvemos a insistir en que, tanto el informe sobre la existencia de recursos hídricos, como la declaración de impacto ambiental, no se obtienen al inicio del procedimiento de elaboración de los planes urbanísticos, sino al final, de manera que el proyecto urbanístico es el que condiciona y limita en la práctica a la declaración de impacto ambiental, y no al revés, y como debería ser, que la declaración de impacto ambiental y la existencia de agua suficiente sea la que limite y condicione la ejecución y desarrollo del proyecto o plan urbanístico.

4.1.2. Ejecución de los planes urbanísticos

En materia de gestión urbanística, el tema estrella de este año 2007 es la problemática que se produce como consecuencia de la inclusión, dentro del ámbito de un programa de actuación integrada, de las edificaciones consolidadas.

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

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

La nueva Ley Urbanística Valenciana trata de proteger a los propietarios y propietarias de esas edificaciones consolidadas mediante la regulación de las llamadas áreas semiconsolidadas.

En las recomendaciones y sugerencias dictadas por esta Institución en el 2007 no hemos dejado de recordar que, cuando en un sector, existan edificaciones previamente consolidadas que, por su tipo, ubicación y uso, sean compatibles con la ejecución de la urbanización, los planes que los desarrollen podrán prever, para las parcelas vinculadas urbanísticamente a cada una de ellas, el régimen de actuaciones aisladas y su clasificación como suelo urbano, siendo obligatorio este tratamiento cuando se trate de viviendas unifamiliares aisladas en uso o en condiciones de ser habitadas.

4.1.3. Incumplimiento de la normativa urbanística

Si bien la Sindicatura de Greuges no puede dejar de reconocer y entender las dificultades municipales para reaccionar con prontitud ante todos los ilícitos urbanísticos que se cometen en el término municipal y tramitar con rapidez los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística y sancionador, tampoco puede obviar la obligación legal que recae sobre las autoridades locales, y en algunos casos, autonómicas, para restablecer la legalidad urbanística vulnerada, en el plazo máximo de 4 años desde la total terminación de las obras.

En las quejas tramitadas durante este año 2007 hemos seguido constatando que los ciudadanos y ciudadanas manifiestan su impotencia ante la pasividad de los Ayuntamientos y, en algunos casos, de la Generalitat Valenciana, para iniciar los expedientes sancionadores y ordenar y, sobre todo, ejecutar la demolición de las construcciones ilegales.

Queremos llamar la atención sobre la importancia de destinar más medios personales y materiales a los departamentos municipales y autonómicos de disciplina urbanística, al objeto de poder tramitar y resolver con prontitud las infracciones urbanísticas que se detecten o denuncien.

Esta Institución viene manteniendo en las recomendaciones y sugerencias dictadas en el 2007 que la disciplina urbanística trasciende de lo que pudiera considerarse un puro problema de construcciones y licencias a ventilar por los interesados con la Administración; en el urbanismo se encierra, nada más y nada menos, que el equilibrio de las ciudades y del territorio en general; en este sistema se pone en juego nuestro porvenir.

Por ello, es un acto muy grave que las normas que se han establecido pensando en la justicia, en la certeza y en el bien común, después, mediante actos injustos, se incumplan; generalizado el incumplimiento, es difícil saber a dónde se puede llegar.

4.1.4. Derechos relativos a la vivienda

La vivienda sigue siendo durante este 2007 una de las principales preocupaciones de la sociedad valenciana.

El precio de la vivienda ha continuado subiendo durante este año, aunque de forma más moderada que en el anterior, a un porcentaje muy superior al de incremento de los salarios y ayudas públicas para facilitar su acceso, a lo que debemos añadir la imparable tendencia alcista del euribor y el consiguiente aumento de la letra hipotecaria que cada mes tienen que pagar las familias.

La oferta de viviendas en alquiler es manifiestamente insuficiente y no termina de resultar atractiva para la ciudadanía, ya que las rentas de alquiler no son muy inferiores

respecto a las cuotas hipotecarias a largo plazo para acceder a una vivienda en propiedad.

En esta situación, son los colectivos sociales más desfavorecidos los que sufren con más virulencia las dificultades de acceder a una vivienda digna: los jóvenes, las personas mayores, los inmigrantes y las personas con escasos recursos económicos.

La oferta de viviendas de protección pública todavía es claramente insuficiente para atender a la demanda existente en la actualidad.

Por ello, la Sindicatura de Greuges considera que la intervención de los poderes públicos es vital para garantizar y hacer efectivo el derecho a una vivienda y evitar los efectos negativos que genera el desarrollo insostenible de las ciudades: asentamientos marginales, difícil acceso a la vivienda -principalmente para los jóvenes y las familias con menos recursos económicos-, y los problemas propios de las grandes aglomeraciones urbanas – degradación del medio ambiente, contaminación, ruidos, residuos y tráfico-.

El nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, aprobado por Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, recoge expresamente por primera vez en su art. 16 el derecho a una vivienda digna, en consonancia con la propuesta efectuada por esta Institución en su comparencia en el proceso de reforma estatutaria efectuado en Les Corts Valencianes:

"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".

Volvemos a reiterar nuestra felicitación por la importancia que supone la expresa inclusión de este derecho en el nuevo Estatuto de Autonomía, ya que, sin duda, supondrá un importante refuerzo de las políticas públicas de vivienda.

La Sindicatura de Greuges considera que las medidas de la Generalitat Valenciana y los Ayuntamientos deben estar dirigidas a hacer efectivo el derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada mediante la articulación de políticas de integración e inclusión social que contemplen la accesibilidad a la vivienda, prestando especial atención al primer acceso a la vivienda, la integración de personas con capacidades reducidas, tanto físicas como psíquicas y sensoriales, la posibilidad de ofrecer el disfrute de la vivienda por familias y personas con menores recursos económicos, la integración de los inmigrantes y de colectivos especialmente necesitados o con problemática específica.

En el marco de estos objetivos, las líneas concretas de actuación podrán ser abordadas, tanto desde una perspectiva de necesidad individualizada, como desde un enfoque amplio en cuanto a la necesidad de actuar en un entorno determinado que garantice una plena integración social.

En las recomendaciones y sugerencias que hemos dictado este año en materia de vivienda, defendemos que, en la calificación urbanística del suelo como residencial, es necesario aplicar los principios de respeto al medio ambiente y desarrollo sostenible, debiendo cumplirse los siguientes objetivos:

- Las parcelas edificables deben situarse en continuidad con el tejido urbano y debe evitarse que la ordenación genere dispersión en el territorio y exclusión social.

- Garantizar el derecho de todas las personas a disfrutar de condiciones de vida urbana y de hábitat que favorezcan la cohesión social y para asegurar en cada núcleo la coexistencia del uso residencial con otros usos y la diversidad de tipos de vivienda, para satisfacer las necesidades de cada composición y situación familiar.

- La elección de las ubicaciones y la ordenación deben tener en cuenta las condiciones geográficas y climáticas que pueden influir en el ahorro energético y en el mantenimiento de las viviendas.

Por otra parte, la nueva Ley estatal del Suelo 8/2007, de 28 de mayo, en su art. 10.b) instaura la obligación de las Administraciones Públicas de destinar suelo adecuado y suficiente para usos productivos y para uso residencial, con reserva en todo caso de una parte proporcionada a vivienda sujeta a un régimen de protección pública que, al menos, permita establecer su precio máximo en venta, alquiler u otras formas de acceso a la vivienda, como el derecho de superficie o la concesión administrativa.

Esta reserva será la determinada en la disposición transitoria octava del Reglamento valenciano de ordenación y gestión territorial y urbanística o, de conformidad con ella, por los instrumentos de ordenación y, como mínimo, comprenderá los terrenos necesarios para realizar el 30 por 100 de la edificabilidad residencial prevista por la ordenación urbanística en el suelo que vaya a ser incluido en actuaciones de urbanización.

La reserva del 30% del suelo residencial para construir viviendas de protección pública había sido ya planteada en los Informes Especiales presentados por esta Institución a Les Corts Valencianes bajo los títulos “La actividad urbanística en la Comunitat Valenciana. Principales preocupaciones y quejas de los ciudadanos”, y “El acceso a la vivienda en la Comunitat Valenciana por los colectivos sociales más desfavorecidos”.

Hay que recordar que nuestro país tiene una de las medias de edad de emancipación de sus ciudadanos y ciudadanas más elevadas de la Unión Europea. Este retraso en la edad de emancipación de la juventud ocasiona múltiples consecuencias negativas, tanto sociales como económicas y personales.

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

Desde esta Institución, se estima necesaria la decidida intervención de las Administraciones Públicas para dinamizar el mercado de arrendamientos mediante la adopción de una serie de medidas que contribuyan a facilitar a la juventud el acceso a una vivienda digna en régimen de alquiler, fomentando así una más temprana emancipación y mayor movilidad laboral.

En este contexto, la Sindicatura de Greuges, desde su privilegiada posición institucional de observación y fiscalización de la actividad desplegada por la Administración Pública Valenciana, decidió iniciar de oficio una investigación para conocer de primera mano los problemas detectados y las soluciones desarrolladas por la Generalitat y las Entidades Locales en punto a facilitar a los colectivos más desprotegidos de la sociedad el acceso a una vivienda digna.

Finalizada la investigación, esta Institución formuló las siguientes 30 recomendaciones referidas al fomento de las viviendas de protección pública, la inversión pública en vivienda, la intervención en el mercado del suelo y el impulso del alquiler de viviendas:

a) Fomento de las viviendas de protección pública.

a.1) Recomendaciones dirigidas a la Administración Autonómica:

1ª.- Impulsar el procedimiento de elaboración de un proyecto de ley que establezca la exigencia de que los planes generales municipales contemplen entre sus determinaciones la reserva de un porcentaje mínimo de suelo residencial para atender la demanda de viviendas sujetas a algún régimen de protección pública, evitando la segregación social del espacio urbano y garantizando su cohesión.

2ª.- Adoptar cuanto antes, según lo dispuesto en el art. 40.2 de la Ley valenciana 8/2004, de 20 de octubre, de Vivienda (en adelante, LVCV), las medidas pertinentes para crear reservas de suelo residencial con destino preferente a la construcción de viviendas de protección pública.

3ª.- Establecer, al amparo de lo establecido en el art. 61 de la LVCV, líneas concretas de actuación con los colectivos sociales más desfavorecidos que permitan el cumplimiento de las políticas de inclusión y sostenibilidad social, potenciando, entre otras medidas, los convenios con distintas entidades públicas o privadas que supongan una garantía en la consecución del cumplimiento del mandato constitucional.

4ª.- Revisar la normativa de las viviendas de protección pública para propiciar una mayor oferta y diversidad de tipos y tamaños, al objeto de adaptarla a la evolución de la sociedad actual, caracterizada, entre otros factores, por la aparición de nuevas formas de vida en familia y la transformación del modelo familiar tradicional, la disminución del tamaño de los hogares o la mayor movilidad geográfica.

5ª.- Valorar, en el baremo de aplicación a las solicitudes de viviendas de promoción pública, la circunstancia de ser víctima de malos tratos.

6ª.- Reforzar el cumplimiento de la obligación legal de reservar un porcentaje de las viviendas de protección pública de nueva construcción para las personas discapacitadas, facilitándoles, en todo momento, el acceso a una vivienda sin barreras arquitectónicas.

a.2) Recomendaciones dirigidas a la Administración Autonómica y a los Ayuntamientos:

7ª.- Incrementar notablemente la promoción autonómica y municipal de viviendas de protección pública, sobre todo, en aquellas localidades más afectadas por las dificultades de acceso al mercado libre de vivienda y con las características más demandadas, garantizándose en su construcción el respeto a la normativa vigente y evitando su desclasificación por incumplimiento.

La importante escasez de viviendas de protección pública impide y dificulta más allá de lo razonable y aceptable el ejercicio del derecho constitucional de los ciudadanos a disfrutar de una vivienda digna, por lo que resulta de todo punto necesario que los poderes autonómicos y locales impulsen decididamente la promoción de viviendas de protección pública.

8ª.- Asegurar que en la adjudicación de todas las viviendas protegidas, municipales o autonómicas, se respeten los principios de publicidad, igualdad, transparencia y concurrencia pública, y que la normativa autonómica o municipal reguladora de los procedimientos exija un mínimo común de requisitos sociales y económicos.

Las listas de espera podrán ser consultadas en todo momento por las personas interesadas, quienes tendrán derecho a conocer el lugar que ocupan en las mismas.

9ª.- Adoptar las medidas necesarias para que la adjudicación y entrega de las viviendas protegidas se realice cuanto antes, evitando las dilaciones indebidas que repercuten negativamente sobre la ciudadanía.

10ª.- Impedir que las viviendas protegidas se destinen a finalidades diferentes de las que motivaron su construcción y financiación, evitando su desclasificación por incumplimientos en la construcción y dotando a la calificación definitiva de vivienda protegida de una duración indefinida y permanente.

11ª.- Garantizar una adecuada conservación de las viviendas protegidas en condiciones higiénico-sanitarias saludables y dignas para asegurar una buena calidad de vida.

12ª.- Potenciar los servicios de inspección y reaccionar con determinación ante conductas infractoras, como la percepción de sobreprecios, prima o cantidad en virtud de compraventa o arrendamiento de viviendas protegidas que supere los precios o rentas máximas establecidas legalmente, ejerciendo los derechos de tanteo y retracto cuando sea necesario y conveniente.

a.3) Recomendación dirigida a la Administración Autonómica, a las Diputaciones Provinciales y a los Ayuntamientos:

13.- Garantizar el acceso a la vivienda de protección pública de los colectivos sociales más desfavorecidos que, por sus especiales circunstancias, precisan de una atención singular: jóvenes, mujeres maltratadas o con cargas familiares, personas mayores, discapacitados, inmigrantes, familias numerosas y con escasos recursos económicos.

Estos grupos sociales tienen problemas específicos de renta y de integración social que deben ser atendidos con políticas eficaces de intervención autonómicas y locales.

b) Inversión pública en vivienda.

b.1) Recomendación dirigida a la Administración Autonómica:

14ª.- Constituir un Registro Público Valenciano de Demandantes de Viviendas de Protección Pública, al objeto de conocer en todo momento el número real, características y necesidades de los solicitantes de vivienda en la Comunitat Valenciana, y garantizar su coordinación con el Registro Valenciano de Viviendas con Protección Pública, de reciente creación.

b.2) Recomendaciones dirigidas a la Administración Autonómica, a las Diputaciones Provinciales y a los Ayuntamientos:

15ª.- Mantener e incrementar la inversión pública autonómica, provincial y municipal en ayudas económicas, aumentando progresivamente los créditos presupuestarios destinados a facilitar su acceso, garantizándose, en cualquier caso, el rápido abono de las prestaciones y ayudas reconocidas, así como la unidad de la normativa básica aplicable, para evitar la actual dispersión existente entre reglamentos autonómicos y municipales.

16ª.- Elaborar y aprobar estudios, planes o programas específicos –autonómicos y locales- que aborden, de forma concreta, las particulares necesidades y los problemas de vivienda respecto a cada uno de los colectivos sociales más desfavorecidos: número de personas afectadas, sus características, perfil, necesidades, demandas y recursos.

17ª.- Implantar y mantener Ventanillas Únicas de Vivienda para mejorar la información, tramitación y coordinación de las distintas ayudas ofrecidas por las diferentes Administraciones públicas y como apoyo a la gestión de actuaciones protegidas.

18ª.- Impulsar el diálogo, la negociación y la participación en el diseño, ejecución y seguimiento de la política de vivienda de todos los agentes económicos y sociales implicados.

b.3) Recomendación dirigida a los Ayuntamientos:

19ª.- Aprobar ordenanzas municipales en aplicación de las bonificaciones fiscales previstas en la Ley Reguladora de las Haciendas Locales para la construcción de viviendas de protección pública en el Impuesto Municipal de Construcciones, Instalaciones y Obras.

c) Intervención en el mercado del suelo.

c.1) Recomendaciones dirigidas a la Administración Autonómica:

20ª.- Impulsar el procedimiento de elaboración de un proyecto de ley que potencie la figura de los Patrimonios Municipales del Suelo (PMS) mediante las siguientes medidas:

- Ampliando su ámbito a los bienes de otras Administraciones Públicas y Entidades de Derecho Público que sean clasificados por el planeamiento urbanístico como suelo urbano o urbanizable.

- Detallar y acotar legalmente las interpretaciones que se deban hacer del concepto jurídico indeterminado "otros fines/usos de interés general/social", restringiéndolas de tal manera que quede garantizado, en todo caso, el destino básico y fundamental de los bienes integrantes de los Patrimonios Públicos del Suelo: la construcción de viviendas sujetas a algún régimen de protección pública.

- Contemplar el concurso como único sistema de enajenación de los bienes inmuebles integrantes de los Patrimonios Públicos de Suelo.

21ª.- Promover el cumplimiento del deber legal que tienen los Ayuntamientos de destinar los bienes integrantes del Patrimonio Municipal del Suelo a la construcción de viviendas de protección pública.

22ª.- Garantizar que un determinado porcentaje de los ingresos que obtienen los Ayuntamientos mediante enajenación de terrenos o sustitución del aprovechamiento urbanístico correspondiente a la Administración por su equivalente en metálico, queden afectos legalmente a la promoción de viviendas de protección pública.

c.2) Recomendación dirigida a los Ayuntamientos:

23ª.- Respetar la obligación municipal de consignar cada año en los presupuestos una cantidad equivalente al 5% de los recursos ordinarios destinada a la conservación y ampliación del Patrimonio Municipal del Suelo, en especial, a la construcción de viviendas de protección pública.

d) Impulso del alquiler de viviendas.

d.1) Recomendación dirigida a la Administración Autonómica:

24ª.- Aprobar, cuanto antes, el reglamento autonómico regulador de los requisitos para acceder a la Bolsa de Viviendas vacías existentes en el mercado, fijando las características de las viviendas que se podrán alquilar a través de la Red Valenciana de Infovivienda Solidaria, así como los requisitos que deban cumplir los propietarios/as e inquilinos/as de las mismas, garantizando su publicación y pública difusión para su general conocimiento.

d.2) Recomendaciones dirigidas a la Administración Autonómica y a los Ayuntamientos:

25ª.- Aumentar considerablemente la promoción directa por parte de las Administraciones públicas de viviendas destinadas al alquiler, así como el número de viviendas de titularidad pública, municipal o autonómica, cuya finalidad sea afrontar situaciones de especial necesidad y emergencia.

26ª.- Impulsar programas de rehabilitación de viviendas para su destino a alquiler en los centros urbanos y en los barrios periféricos, que vayan acompañados de medidas activas dirigidas a garantizar un entorno adecuado.

d.3) Recomendaciones dirigidas a los Ayuntamientos:

27ª.- Interesar ayudas a la Administración Autonómica para la adquisición de viviendas libres con la finalidad de destinarlas a su arrendamiento.

28ª.- Solicitar a la Administración Autonómica el reconocimiento oficial de la condición de agente colaborador de la Red Valenciana de Infovivienda Solidaria.

29ª.- Valorar la aplicación de bonificaciones fiscales en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles para los propietarios de viviendas vacías que las alquilen.

d.4) Recomendación dirigida a la Administración Autonómica, a los Ayuntamientos y a las Diputaciones:

30ª.- Incrementar las ayudas públicas para fomentar el alquiler de viviendas, al objeto de favorecer su acceso por los colectivos con menores rentas y necesidades especiales y contribuir a movilizar el parque de viviendas vacías y propiciar un uso más eficiente de los recursos naturales y económicos.

4.2. Derecho a un medio ambiente adecuado

Tal como venimos destacando en los últimos informes anuales, la problemática de la contaminación acústica sigue presente en buena parte de las quejas tramitadas en materia de medio ambiente por esta Institución.

Las razones son diversas, aunque puede destacarse el funcionamiento anormal de establecimientos con ambientación musical. Se han verificado supuestos en los que dichos locales funcionaban sin licencia ambiental, o bien, contando con ella, generaban molestias que exigían una actualización de sus licencias, un seguimiento más efectivo del cumplimiento de las mismas, o la modificación de las condiciones originarias mediante la imposición de medidas correctoras.

Son reseñables igualmente los casos en que los ruidos provienen de locales de reunión de personas con alguna vinculación con las actividades festivas que se desarrollan en numerosas localidades de la Comunitat Valenciana; son varios los casos en los que se

han detectado molestias producidas por casales falleros o locales de similares características. A este respecto, es deseable que se adopten compromisos específicos para ordenar este tipo de actividades, actuando frente a ellas como actividades calificadas no autorizadas en el caso de que se ejerzan actividades lucrativas de esta naturaleza, y en todo caso, garantizando que los locales dispongan de la adecuada insonorización. Es preciso hacer compatible el legítimo derecho al ocio vinculado a las fiestas populares valencianas con el derecho al descanso, a la calidad de vida, a la salud y a la inviolabilidad del domicilio, que están implícitos en la lucha contra la contaminación acústica.

La reciente legislación ambiental (Ley 2/2006 de 5 de mayo, de prevención de la contaminación y calidad ambiental) que desarrolla en nuestro ámbito la legislación básica ambiental del Estado, y que regula la autorización ambiental integrada así como la licencia ambiental, proporciona instrumentos fundamentales para garantizar la calidad de vida de la ciudadanía y su aplicación debe ser efectiva.

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

Han sido varios los expedientes tramitados con motivo de la problemática ambiental asociada a la implantación de parques eólicos en la Comunitat Valenciana, en el marco del Plan de Acción Territorial que regula esta cuestión (Acuerdo de 26 de julio de 2001, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Plan Eólico de la Comunitat Valenciana), y en particular en las zonas 3, 9 y 14 previstas en dicho Plan.

Esta Institución tiene el pleno convencimiento de la necesidad y conveniencia de fomentar las energías renovables, y en particular la energía eólica, así como otras, como la solar, biomasa, etc; dados los últimos compromisos internacionales asumidos por España en relación con el cambio climático y la limitación de las emisiones, y existiendo una importante dependencia energética de fuentes no renovables productoras de emisiones, la potenciación de este tipo de alternativas es un aspecto incontestable.

En las quejas tramitadas se observa, sin embargo, la inquietud de determinados colectivos en relación con la ubicación concreta de las instalaciones, en la medida en que se advierte de la posibilidad de que las mismas produzcan importantes impactos ambientales o socioeconómicos; así pues, creemos firmemente que la implantación de estas tecnologías debe realizarse con el máximo respeto a los valores ambientales y los factores sociales y económicos implicados, de manera que se hagan compatibles tales aspectos; esto último es lo que se pretende garantizar con nuestra intervención en los asuntos que nos han planteado la ciudadanía, de los que se da debida cuenta en el presente Informe.

De cara a la protección de los bienes ambientales más relevantes, es preciso incidir en la necesidad de que las Administraciones competentes desplieguen de manera efectiva sus potestades tanto en el momento de la autorización de las actuaciones como posteriormente en el seguimiento de las mismas, siendo lo anterior especialmente importante cuando son afectados espacios sujetos a un régimen de especial protección.

Las evaluaciones de impacto ambiental y sus condicionados son fundamentales al efecto, tanto en cuanto a su establecimiento como al seguimiento del cumplimiento de sus determinaciones. En algunas quejas se han detectado deficiencias al respecto, lo que debe corregirse.

No deben olvidarse finalmente algunos otros ámbitos en los que se genera cierta conflictividad y sobre los que debe igualmente prestarse atención, como son la situación de determinados establecimientos de guarda y custodia de animales, que en algún caso se ha detectado que presentan deficiencias, así como en puntuales situaciones de maltrato que deben ser ciertamente atajadas.

Por otra parte, es preciso incidir en la necesidad de que se lleven a cabo todas las actuaciones que resulten necesarias tanto en el ámbito agrícola como desde el punto de vista de las infraestructuras y sistemas de tratamiento, para garantizar a toda la población valenciana un suministro de agua potable en condiciones de total calidad sanitaria, algo que en determinados municipios ha sido puesto en cuestión por la afección de contaminaciones de carácter difuso como son las provenientes del ámbito agrícola, y en especial por la nitrificación de las aguas por la filtración de fertilizantes y similares. En alguna queja tramitada sobre el particular, de la que se da cuenta en el presente Informe, se ha recomendado a todas las Administraciones con competencias afectadas una actuación coordinada en todos los ámbitos correspondientes para garantizar que tales situaciones no se produzcan; no es únicamente un problema de sanidad local, sino que afecta a la propia calidad ambiental de un recurso esencial como es el agua; por ello, garantizar en origen que las actividades, especialmente las agrarias, no comportan el deterioro de los acuíferos subterráneos, debe ser una actuación prioritaria.

4.3. Derechos relativos a la Hacienda Pública

El marco legal que justifica la intervención de la Sindicatura de Greuges en materia de Hacienda Pública lo constituyen los artículos 31 y 133.2 de la Constitución Española de 1978.

Del primero de estos preceptos se derivan los principios fundamentales de nuestro Derecho Tributario, como son el de generalidad, igualdad, capacidad económica, no confiscatoriedad, progresividad y seguridad.

Por su parte el art. 133.2 señala que las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales podrán establecer y exigir tributos de acuerdo con la Constitución y las Leyes.

El citado artículo establece, por tanto, la potestad que habilita a las Comunidades Autónomas y a las Corporaciones Locales a actuar en el terreno tributario. En este sentido, el Tribunal Constitucional se ha manifestado, en repetidas ocasiones, en lo relativo a integrar en este campo los principios de autonomía territorial y la reserva de la ley tributaria.

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

Las quejas que la ciudadanía ha dirigido a la Sindicatura de Greuges en materia de Hacienda Local han tenido por objeto todos los tributos gestionados por la Administración Local, esto es, impuesto de bienes inmuebles, impuesto de vehículos de tracción mecánica, tasa por recogida de residuos sólidos urbanos, tasas por utilización privativa de dominio público (vados), tasas por participar en pruebas selectivas, así como otros ingresos de derecho público.

En cuanto a la Hacienda Autonómica, destacar que la Ley Orgánica 1/2006, de 10 abril, por la que se regula el Estatuto de Autonomía Valenciano, en su título X se refiere a la economía y hacienda de la Generalitat, recogiendo en su art. 73 un listado de tributos cuyo rendimiento está cedido por el Estado.

Las quejas en el ámbito autonómico se refieren, sobre todo, al Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y al Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

4.4. Derecho a la educación

El artículo 27 de la Constitución de 1978, que es el que, en este ámbito, legitima la intervención del defensor del pueblo valenciano, establece:

"1. Todos tienen derecho a la educación. Se reconoce la libertad de enseñanza.

2. La educación tendrá 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.

3. Los poderes públicos garantizan el derecho que asiste a los padres para que sus hijos reciban la formación religiosa y moral que esté de acuerdo con sus propias convicciones.

4. La enseñanza básica es obligatoria y gratuita.

5. Los poderes públicos garantizan el derecho de todos a la educación mediante una programación general de la enseñanza, con participación efectiva de todos los sectores afectados y la creación de centros docentes.

6. Se reconoce a las personas físicas y jurídicas la libertad de creación de centros docentes, dentro del respeto a los principios constitucionales.

7. Los profesores, los padres y, en su caso, los alumnos intervendrán en el control y gestión de todos los centros sostenidos por la Administración con fondos públicos, en los términos que la ley establezca.

8. Los poderes públicos inspeccionarán y homologarán el sistema educativo para garantizar el cumplimiento de las leyes.

9. Los poderes públicos ayudarán a los centros docentes que reúnan los requisitos que la ley establezca.

10. Se reconoce la autonomía de las Universidades, en los términos que la ley establezca."

También, en esta materia, se ha de indicar que el contenido del artículo 50 de la Constitución obliga a los poderes públicos, como principio rector de la política social y económica, a realizar "una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos" reconocidos en el Título I de la Constitución.

Durante el año 2007, las quejas presentadas en esta materia por la ciudadanía tuvieron por objeto, como en ejercicios anteriores, la situación de las instalaciones escolares, la dotación de los medios materiales y personales puestos a disposición del alumnado con necesidades educativas especiales y los procesos relativos a la sustitución del personal docente en caso de baja temporal o continuada, y de menor incidencia que en años anteriores, la puesta en tela de juicio de los procesos de admisión de alumnos en centros docentes financiados total o parcialmente con fondos públicos principalmente en el nivel de Educación Preescolar e Infantil.

En relación con la calidad de las instalaciones docentes escolares, esta Institución viene sosteniendo que un verdadero disfrute del derecho, constitucionalmente consagrado a la educación, exige, en primer lugar, que los centros docentes dispongan de los equipamientos necesarios de acuerdo con sus características y circunstancias específicas, y corresponde a las distintas Administraciones Públicas 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 el correcto desarrollo de la actividad docente.

Esta constante preocupación de la Sindicatura de Greuges y de los padres de alumnos, manifestada en sus escritos de queja por el buen estado de las instalaciones de los centros docentes sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, la hemos trasladado a la Administración Valenciana a través de nuestra Resolución para que adopte cuantas medidas sean necesarias y no escatime esfuerzos presupuestarios para que los centros docentes de nuestra Comunitat reúnan los requisitos mínimos que la legislación vigente exige, tanto en lo que hace referencia a la dotación general de infraestructuras docentes, como en particular, a la situación de determinados centros educativos.

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, al poner a disposición de la comunidad educativa los recursos materiales precisos para su correcto desenvolvimiento. Como viene declarando por ello esta Institución en reiteradas y continuas Recomendaciones, contenidas en los diferentes Informes anuales presentados a Les Corts, una educación de calidad exige -en primer lugar- que los centros docentes dispongan de los equipamientos necesarios de acuerdo con sus características y circunstancias específicas. 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 de los recursos necesarios que permitan a los centros escolares satisfacer las necesidades educativas de sus alumnos, fijadas por las disposiciones legales actualmente vigentes. No puede obviarse, en este sentido, que la puesta en marcha de acciones educativas que favorezcan la formación integral del alumnado y el éxito de las mismas pasa, en gran parte, por dotar adecuadamente a los centros de los medios materiales que resulten oportunos (biblioteca, aulas de apoyo, aulas de informática, gimnasio, etc.).

Consciente de esta estrecha vinculación que media entre la calidad de la educación ofrecida al alumnado y la calidad de las instalaciones escolares en el que deba desarrollarse la actividad docente, la LO 10/1992, de 23 de diciembre, de calidad de la Educación ya imponía expresamente la obligación de que los centros docentes estén "dotados del personal y de los recursos educativos y materiales necesarios para garantizar una enseñanza de calidad".

En el mismo sentido, la reciente Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece en relación con esta temática, en su artículo 112 (medios materiales y humanos), que:

"1. Corresponde a las Administraciones educativas dotar a los centros públicos de los medios materiales y humanos necesarios para ofrecer una educación de calidad y garantizar la igualdad de oportunidades en la educación.

2. En el contexto de lo dispuesto en el apartado anterior, los centros dispondrán de la infraestructura informática necesaria para garantizar la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos educativos. Corresponde a las Administraciones educativas proporcionar servicios educativos externos y facilitar la relación de los centros públicos con su entorno y la utilización por parte del centro de los recursos próximos, tanto propios como de otras Administraciones públicas.

3. Los centros que escolaricen alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, en proporción mayor a la establecida con carácter general o para la zona en la que se ubiquen, recibirán los recursos complementarios necesarios para atender adecuadamente a este alumnado.

4. Las Administraciones educativas facilitarán que aquellos centros que, por su número de unidades, no puedan disponer de los especialistas a los que se refiere el artículo 93 de esta Ley, reciban los apoyos necesarios para asegurar la calidad de las correspondientes enseñanzas.

5. Las Administraciones educativas potenciarán que los centros públicos puedan ofrecer actividades y servicios complementarios a fin de favorecer que amplíen su
oferta educativa para atender las nuevas demandas sociales, así como que puedan disponer de los medios adecuados, particularmente de aquellos centros que atiendan a una elevada población de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo".

En desarrollo de estos mandatos, se procedió a la promulgación del Real Decreto 1537/2003, de 5 de diciembre, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan enseñanzas escolares en régimen general. De acuerdo con su preámbulo, esta disposición tiene por objeto "el establecimiento de los requisitos mínimos que garanticen la calidad en la impartición de las enseñanzas de régimen general".

En atención a dicha norma, las Administraciones educativas han de velar porque los centros que albergan los Colegios e Institutos destinados al desarrollo de las enseñanzas abarcadas en su ámbito de aplicación cumplan con las condiciones y requisitos que la misma caracteriza como mínimos, esto es, como de cumplimiento ineludible para todos los centros educativos.

Es preciso destacar que no constituye función de esta Institución determinar el contenido efectivo de las políticas a realizar, sino más sencillamente, la detección de los problemas suscitados, en el ámbito educativo y, en concreto, en las condiciones de escolarización, correspondiendo a la Administración educativa –en el marco de las funciones de autoorganización que, en el ámbito de las competencias, le vienen asignadas- adoptar las políticas que se estimen adecuadas para su solución, sea ésta la ampliación de centros educativos, la construcción de nuevos centros o cualquier otra medida que se estime pertinente al efecto, de ahí que consideremos que los Servicios Técnicos de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte deben realizar visitas de inspección de los centros educativos, emitiendo informes sobre la adecuación o no de dichos centros educativos a las condiciones marcadas en el Real Decreto 1537/2003, de 5 de diciembre, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan enseñanzas escolares en régimen general y sobre las actuaciones que, en el caso de que se aprecien deficiencias, resulten precisas para alcanzar dicha adecuación, y realizar estudios precisos al objeto de determinar la demanda real existente para proceder al diseño y ejecución, efectiva y pronta, de las políticas que resulten adecuadas para satisfacer, en la mayor medida que resulte posible, la demanda existente –real y potencial- de puestos escolares, dotando con ello de mayor efectividad al principio de escolarización de menores en centros educativos próximos a sus domicilios.

La falta de dotación de profesionales que asistan a menores con necesidades educativas especiales también ha sido durante el presente ejercicio motivo de especial atención por la Sindicatura de Greuges, y en las diferentes resoluciones emanadas como consecuencia de la tramitación de las quejas, cuyo núcleo central venía determinado por esa falta de dotación de profesionales para atender a los menores que padecen una situación de discapacidad en el ámbito educativo, hemos tratado de establecer y recordar a la Administración Educativa cuáles son los principios, objetivos y fundamentos que establece la normativa sectorial aplicable en relación con las personas con discapacidad, en general, y en particular respecto a aquellas con necesidades educativas especiales.

En definitiva, esta Institución ha tratado de destacar el derecho (del que son titulares quienes tienen necesidades educativas especiales) a que la Administración Educativa les facilite el acceso a los recursos, medios materiales, ayudas específicas, profesionales especializados, etc. para su participación en el proceso de aprendizaje en condiciones de

igualdad respecto a los demás alumnos, de modo que puedan alcanzar los objetivos educativos establecidos con carácter general para todo el alumnado.

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

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

Asimismo esta Institución ha tenido ocasión de analizar las quejas que en general vienen referidas al nivel de Educación Infantil, ya que al estar actualmente configurado como un nivel educativo voluntario pero gratuito no obliga a la Administración Pública a cubrir el 100% de la demanda de puestos escolares en este nivel, pero aún así, esta Institución viene insistiendo a la Administración Educativa no sólo a que progresivamente vaya aumentando el número de plazas escolares de este nivel, sino para que este grupo, con edades comprendidas entre 0 y 6 años, pueda ser también beneficiario de los servicios complementarios de transporte y comedor escolar, ya que consideramos que es una importantísima vía para que la conciliación de la vida familiar y laboral sea efectiva, habida cuenta de la estructura familiar actual en la que, ambos padres trabajan, lo que determina que a la hora de elegir un centro docente para los infantes, se decanten por aquellos que disponen de los citados servicios complementarios.

Las quejas respecto a la puesta en tela de juicio de los procesos seguidos para la admisión del alumnado, no han tenido prácticamente incidencia en este ejercicio, ya que las tramitadas en esta materia han disminuido considerablemente respecto a la conflictividad registrada en ejercicios anteriores, disminución que, sin perjuicio de ulteriores consideraciones o análisis, puede que obedezca la nueva regulación llevada a cabo por el Consell respecto del procedimiento de admisión del alumnado en los centros sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, y fundamentalmente, de los criterios seguidos para establecer un orden de prioridades para el acceso, primando el que se escolaricen preferentemente en centros cercanos a su domicilio, o en los que ya estén matriculados sus hermanos, aplicando además los criterios del lugar de trabajo de padres o tutores legales; que alguno de éstos sean trabajadores en el centro, la condición de familia numerosa, la existencia de discapacidad en alguno de los miembros del

núcleo familiar, así como el criterio de la renta anual de la unidad familiar (Decreto 33/2007 de 30 de marzo y Orden 27 de abril de 2007).

La nueva regulación dada al proceso de admisión del alumnado en los centros sostenidos total o parcialmente con fondos públicos (Decreto 33/2007 de 30 de marzo y Orden 27 de abril de 2007) y de los criterios legalmente establecidos para determinar la asignación de un puesto escolar en un determinado centro docente, donde la demanda es superior a la oferta, acoge una de las recomendaciones formuladas por esta Institución (por ejemplo, la queja nº 050773) en la que instamos a que, en una eventual revisión del proceso de admisión, y en particular del baremo, y para desterrar la creencia generalizada de fraudes por la aportación intencionada de documentación que no se ajusta a la realidad de las familias, y fundamental, en el "criterio renta anual de la unidad familiar" exigiera, para comprobar la veracidad de la información fiscal aportada por las familias junto a la solicitud de admisión, y si se habían falseado los datos económicos (IRPF), una certificación de ingresos totales de las personas que integran la unidad familiar expedida por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, en vez de otorgar validez a la copia de la hoja de liquidación del IRPF que al ser presentada por la persona interesada y pudiendo existir una declaración complementaria que deliberadamente no se entrega para ocultar una parte de los ingresos, y así conseguir la máxima puntuación por este criterio del baremo o referencia ante un posible empate entre las solicitudes de dos o más alumnos, y en definitiva, posibilitar el fraude para obtener una plaza escolar en el centro docente deseado.

La nueva redacción dada atribuye a la Administración Educativa la facultad de confirmar los datos fiscales de las familias a través de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

La mayor exigencia y complejidad de los sistemas productivos por un lado, y de manera especial, la plena incorporación de la mujer al mundo laboral, por otro, han determinado que el sistema educativo, especialmente cuando nos referimos a la etapa de cero a seis años, haya asumido (junto a su original y primigenia función educativa) una evidente y trascendente función asistencial o de cuidado de los menores, dada la dificultad de desarrollar esta tarea, como consecuencia de sus horarios laborales y la Administración debe garantizar el pleno ejercicio del derecho fundamental a la educación también en este tramo de edad, aún cuando la legislación educativa vigente señale el carácter voluntario tanto de Educación Preescolar como Infantil.

Estamos en presencia de un deber de los poderes públicos de asegurar plazas escolares suficientes para la escolarización de la infancia entre 0 a 6 años y ofrecer a las familias con menores en esas edades la posibilidad de los servicios no escolares y que no disponen de otro recurso para conciliar su jornada laboral con la atención a la familia.

La misión de satisfacción tanto de las necesidades educativas de la infancia como de compaginación y armonización de la vida laboral y familiar, resulta en definitiva urgente y es evidente la enorme trascendencia de los servicios complementarios de transporte y comedores escolares, por lo que esta Institución considera que la existencia de una red suficiente de transporte y comedores escolares constituye un factor esencial

que coadyuva a la escolarización de 0 a 6 años más allá de las concretas disponibilidades horarias de sus padres.

Analizado de esta forma y desde el prisma del interés educativo de los menores que, de acuerdo con el art. 27 de la Constitución Española, debe marcar la actuación de los poderes públicos, no se puede sino concluir la extraordinaria importancia de la dotación de escuelas infantiles, cuya carencia es extraordinaria, y de los servicios complementarios de transporte y comedor escolar, ya que no puede compartirse, en consecuencia, la visión de Educación Infantil y de los servicios complementarios que a ella van unidos, como servicios meramente asistenciales y, por ello, de prestación voluntaria para las administraciones públicas, de modo que éstas cumplan sus deberes asignando recursos y satisfaciendo necesidades, y no hacerlo tan sólo en la medida en que lo permitan los excedentes de recursos que se deriven de la prestación educativa calificada de obligatoria.

Por el contrario, la adecuada satisfacción de las obligaciones que, en materia educativa se derivan de nuestro texto constitucional y de nuestro Estatuto de Autonomía, y que se concretan en el deber de permitir el libre desarrollo de la personalidad del destinatario o destinataria de las prestaciones educativas, exige de los poderes públicos una potenciación y mejora sustancial de los recursos destinados a la actividad educativa.

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

Todo ello, sin perder de vista que el principio de que lo que debe primar es el interés superior del menor, no debe impedir que éste sea compatible con el derecho de los padres a conciliar la vida familiar y laboral.

De conformidad con cuanto antecede estas consideraciones han sido, al igual que en años anteriores, el eje central de las Resoluciones que hemos dirigido a la Administración, interesando que, con la finalidad de dar un contenido al derecho a una educación de calidad, reconocido constitucionalmente, adopte cuantas medidas sean necesarias, ordinarias o extraordinarias, incluidas las presupuestarias, para extender los servicios complementarios de transporte y comedores escolares al alumnado de Educación Preescolar e Infantil, y que en el capítulo del presente Informe anual, daremos cuenta detallada de las quejas que en materia de Educación, la ciudadanía valenciana ha sometido a la consideración de la Sindicatura de Greuges.

4.5. Derecho a la salud

El Título I de la Constitución, en su art. 43 dispone:

"1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud.

2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La Ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.

3. Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio".

Igualmente importante, en el ámbito sanitario, destacar el contenido del art. 41 que establece:

"Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo.

La asistencia y prestaciones complementarias serán libres".

A la vista de estos preceptos, se concluye que nos encontramos ante un derecho de rango constitucional, el derecho a contar con una cobertura sanitaria que responda de forma inmediata y eficaz.

En el ámbito de la Comunitat Valenciana corresponde a la Conselleria de Sanidad el cumplimiento de ese mandato constitucional.

En este sentido, si la protección de la salud es un derecho constitucional; si corresponde a la Conselleria de Sanidad de la Generalitat su organización y tutela a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios; y si todas las actividades de las Administraciones Públicas han de estar orientadas al cumplimiento de los derechos que la ciudadanía tiene en este ámbito, es obligado conocer lo que ésta demanda y actuar en consecuencia, y la opinión de la ciudadanía manifestada ante la Sindicatura, a través de las quejas formuladas en materia de sanidad, es exactamente lo que desde esta Institución podemos aportar en orden a la mejora de los servicios, en este caso, de uno de los pilares más básicos y sensibles del Estado del Bienestar.

A lo largo de 2007, se han seguido produciendo las problemáticas sanitarias estudiadas otros años, y así, las quejas se centran en la organización y funcionamiento de los centros sanitarios, la existencia de amplias demoras (listas de espera) en la prestación de la asistencia sanitaria, la falta de anestesia epidural para partos en los hospitales públicos así como denuncias sobre deficientes infraestructuras de algunos centros sanitarios son algunos de los aspectos resaltados en estas quejas.

En relación a las listas de espera, consideramos que, la Administración Sanitaria ha de presentarse como garante de la dignidad humana. En este sentido, los Poderes Públicos están obligados a garantizar a la totalidad de la ciudadanía la obligada asistencia sanitaria de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia.

Sin perjuicio del estudio de las quejas individuales, continuamos la tramitación de la queja de oficio iniciada el pasado año en relación a la aplicación de la anesteria epidural en los partos. Hemos interesado conocer la evolución del número de facultativos anestesistas con los que se contaba en los Hospitales públicos valencianos (clasificados por Departamentos y Centros de Gasto), así como el número de partos que se habían

producido en esos centros (tanto vaginales como con cesárea) y cuántos de los mismos eran vaginales con epidural.

En lo relativo a las infraestructuras sanitarias, entendemos que a fin de conjugar los derechos de la ciudadanía a recibir una asistencia sanitaria de calidad y el de los profesionales a realizar el acto médico con la necesaria calma y tiempo, hemos sugerido a la Conselleria de Sanidad que realice un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con unos servicios sanitarios de atención primaria dignos y adecuados.

Asimismo, en relación a las denuncias presentadas por la carencia de espacio y ubicación de pacientes en los pasillos de los servicios de urgencias, consideramos que quien acude por enfermedad a un Centro hospitalario no debe someterse a situaciones que puedan afectar a su intimidad o a su dignidad personal. Entendemos que es suficiente tener que sufrir por la enfermedad que le obliga a acudir a los Servicios de Urgencias y padecer una espera para que se le preste atención en una cama de un pasillo del Hospital, añadiéndole a ello la exposición a las miradas de todas las personas que deambulan por el mismo. En este sentido, hemos sugerido a la Administración Sanitaria que vele por el cumplimiento de los compromisos que esa Administración tiene contraídos con las personas de los servicios sanitarios a través de la legislación vigente y de la Carta de Atención al Paciente, en aras de garantizar en todo caso el derecho a la dignidad y a la intimidad que los Servicios de Urgencias vienen obligados a respetar.

Un segundo bloque de quejas sanitarias, lo constituyen las relativas al derecho a la información y de participación.

Del estudio del ordenamiento jurídico vigente, tanto estatal como autonómico, se infiere el deber de custodia y conservación de las Historias Clínicas por parte de los Centros Sanitarios (encargándose de su gestión las Unidades de Admisión y Documentación Clínica) en condiciones que garanticen su correcto mantenimiento, confidencialidad y seguridad.

Por otro lado, consideramos que los derechos de participación e información se hacen operativos a través de los Consejos de Salud de los Departamentos o Áreas de Salud, tal y como establece el art. 28 de la Ley de la Generalitat 1/2003, de 28 de enero, de Derecho a la Información al Paciente, que señala que:

"a través de las organizaciones sociales, los ciudadanos pueden participar con las instituciones sanitarias formando parte de los Consejos de Salud, de acuerdo a lo que la normativa vigente establece".

Los Consejos de Salud son 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.

Un tercer bloque de quejas hace mención a la ordenación de las prestaciones sanitarias. Efectivamente, la constatación de desequilibrios territoriales y de diferencias en la Cartera de Servicios de los Servicios de Salud ocasiona que se formulen quejas ante la Sindicatura (así damos cuenta de la problemática relativa a la adquisición de prótesis capilares para pacientes mayores de 18 años, sin distinción de sexo, que como

consecuencia de los tratamientos con quimioterapias o radioterapia, sufrieran alopecia). En este apartado, es ineludible traer a colación aquellas otras quejas en las que la Administración Sanitaria no permite facilitar, de forma directa, una atención incluida entre las prestaciones a financiar por el Sistema de Salud, tal es el caso de la aplicación de determinadas técnicas de reproducción humana asistida.

Por otro lado, un cuarto bloque lo constituyen aquellas quejas recibidas de colectivos de personas enfermas. En este aspecto, destacamos, por su incidencia, problemáticas que, aun no siendo nuevas, son sin embargo objeto de quejas y estudio por la Sindicatura, y dos de las más relevantes que nos han sido presentadas se refieren a la Fibromialgia y a la Esclerosis Lateral Amiotrófica (en adelante, ELA).

Efectivamente, la llamada "enfermedad invisible", la fibromialgia, ha llegado a la Sindicatura a través de varias vías: quejas individuales de pacientes, quejas colectivas (asociaciones de pacientes), así como a través de la participación de la Síndica en jornadas sobre la enfermedad.

El tema ha preocupado a la Institución y a lo largo de 2007 hemos realizado dos actuaciones: por una lado, la apertura de una queja de oficio y, por otro, la adjudicación de una beca de investigación convocada por esta Institución para conocer la frecuencia y el impacto sociosanitario de la fibromialgia en la Comunitat Valenciana. Concretamente, el estudio marca como objetivos generales estudiar los factores que determinan la fibromialgia, así como la dificultad en el reconocimiento de la misma desde el punto de vista legal, laboral y sanitario. Asimismo, trataremos de abordar algunos objetivos específicos como puede ser el reconocimiento de la incapacidad laboral.

Es de señalar que esta enfermedad presenta una problemática compleja en los diferentes aspectos de la vida de las personas enfermas (es abrumadoramente mayoritaria su frecuencia en las mujeres) por el retraso en el diagnóstico, en la falta de parámetros de cómo cursa la enfermedad, la total carencia de unidades para su tratamiento, la inexistencia de medicación adecuada y la falta de reconocimiento como invalidante en lo laboral; ciertamente, se trata de una cuestión grave, por lo que ha merecido una atención especial por parte de esta Sindicatura.

Por otro lado, la investigación iniciada en relación a la ELA ha dado como resultado el presente año recomendaciones dirigidas a la Conselleria de Sanidad, a la Universidad Miguel Hernández de Elche y a la Universidad de Valencia.

Hemos recomendado a las Universidades citadas que continúen con los esfuerzos iniciados en la investigación científica de las causas, diagnósticos, tratamientos de la ELA, en los términos de la Ley 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, ya que la misma constituye una herramienta primordial para el desarrollo social a través de la transferencia de sus resultados a la sociedad.

En lo que se refiere a la Conselleria de Sanidad se le recomienda que valore elevar a los organismos de colaboración competentes, con el objeto de coordinar esfuerzos, que las investigaciones en materia de la enfermedad de ELA queden canalizadas a través de

algún centro de referencia estatal; que facilite el acceso de forma gratuita a las prestaciones farmacéuticas y complementarias que precisen los enfermos de ELA; que impulse los mecanismos de coordinación con Bienestar Social para garantizar la continuidad asistencial de los pacientes de ELA y de aquéllos que por las características de la enfermedad necesiten prolongar sus tratamientos para retrasar la dependencia. En efecto, y en la actualidad, se consideran pacientes de enfermedad crónica, y sin embargo, con tratamientos adecuados se amplía su calidad de vida en el tiempo; tratamientos que en nuestra Comunitat no existen hoy por hoy.

Asimismo, recomendamos que se impulse la formación y perfeccionamiento en técnicas de los distintos profesionales que intervienen ante un diagnóstico de ELA; que se garantice a los enfermos de ELA una intervención sanitaria de carácter multidisciplinar en aras a obtener el mayor beneficio para el paciente, considerando todos los aspectos de la atención médica y de enfermería y estandarizando su desarrollo tanto en la forma como en el tiempo; así como que inicie los trámites oportunos para proveer en todos los Hospitales Públicos de profesionales Terapeutas Ocupacionales o, en su defecto, concierte con la red sanitaria privada estos servicios, todo ello en aras a garantizar suficientemente el principio de igualdad en todo el territorio de la Comunitat Valenciana.

Por último, y dirigido a todas las Administraciones, hemos recomendado que procedan a la adaptación de instalaciones públicas, que garanticen la accesibilidad de todos los colectivos afectados por alguna discapacidad.

Finalmente, la instalación de antenas de telefonía móvil y sus posibles efectos nocivos para la salud, los problemas de praxis profesional, el retraso en la resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial y el planteamiento de algunos colectivos religiosos en relación con su derecho a que la intervención quirúrgica se haga a través de medios alternativos no sanguíneos, son otros de los temas que han sido abordados a lo largo del año 2007 desde la Sindicatura.

Destacar que, durante el año 2007, las quejas presentadas a la Sindicatura en el ámbito sanitario han sido las más elevadas en número desde que la Institución comenzó su andadura.

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

La legitimidad del Síndic de Greuges para investigar y valorar el funcionamiento de los servicios sociales, autonómicos y locales, viene dada, en primer lugar, por el contenido de lo dispuesto en los artículos 39 y 41 de la Constitución.

El artículo 39 establece:

"1. Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia.

2. Los poderes públicos aseguran, asimismo, la protección integral de los hijos, iguales éstos ante la ley con independencia de su filiación, y de las madres, cualquiera que sea su estado civil. La ley posibilitará la investigación de la paternidad.
3. Los padres deben prestar asistencia de todo orden a los hijos habidos dentro o fuera del matrimonio, durante su minoría de edad y en los demás casos en que legalmente proceda.

4. Los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos".

Por su parte, el artículo 41 de la misma Norma Fundamental dispone:

"Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres".

Igualmente importante, en este ámbito, es el contenido del artículo 49 del mismo Texto Constitucional, que dispone:

"Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán las atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este título otorga a todos los ciudadanos".

Finalmente, también se ha de mencionar el artículo 50 de la Constitución que, por su parte, prescribe:

"Los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares, promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio".

Por otra parte, el artículo 10 de la Ley 1/2006, de 10 de Abril, de Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, establece que:

"Mediante una Ley de Les Corts se elaborará la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana, como expresión del espacio cívico de convivencia social de los valencianos, que contendrá el conjunto de principios, derechos y directrices que informen la actuación pública de la Generalitat en el ámbito de la política social.

En todo caso, la actuación de la Generalitat se centrará primordialmente en los siguientes ámbitos: defensa integral de la familia; los derechos de las situaciones de unión legalizadas; protección específica y tutela social del menor; la no discriminación y derechos de las personas con discapacidad y sus familias a la igualdad de oportunidades, a la integración y a la accesibilidad universal en cualquier ámbito de la vida pública, social, educativa y económica; la articulación de políticas que garanticen la participación de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural; participación y protección de las personas mayores y de los dependientes; asistencia social a las personas que sufran marginación, pobreza o exclusión y discriminación social; igualdad de derechos de hombres y mujeres en todos los ámbitos, en particular en materia de empleo y trabajo; protección social contra la violencia, especialmente de la violencia de género y actos terroristas; derechos y atención social de los inmigrantes con residencia en la Comunitat Valenciana.

4. La Generalitat, en el marco de sus competencias y mediante su organización jurídica, promoverá las condiciones necesarias para que los derechos sociales de los ciudadanos valencianos y de los grupos y colectivos en que se integren sean objeto de una aplicación real y efectiva".

Mientras que, y ya más específicamente, el artículo 13 dispone que:

"1. La Generalitat, conforme a la Carta de Derechos Sociales, garantizará en todo caso a toda persona afectada de discapacidad, el derecho a las prestaciones públicas necesarias para asegurar su autonomía personal, su integración socioprofesional y su participación en la vida social de la comunidad.

2. La Generalitat procurará a las personas afectadas de discapacidad su integración por medio de una política de igualdad de oportunidades, mediante medidas de acción positiva, y garantizará la accesibilidad espacial de las instalaciones, edificios y servicios públicos.

3. Las familias que incluyan personas mayores o menores dependientes, o que alguno de sus miembros esté afectado por discapacidad que exija cuidados especiales, tienen derecho a una ayuda de la Generalitat, en la forma que determine la Ley".

En lo relativo a la discapacidad, y como ha acontecido en ejercicios anteriores, las perspectivas de análisis han sido múltiples. No obstante ello, y como ha venido sucediendo también a lo largo de los últimos tiempos, las cuestiones vinculadas a la eliminación de las barreras arquitectónicas y los retrasos en resolver los expedientes de calificación de minusvalía han vuelto a centrar el trabajo de esta Institución en materia de servicios sociales.

En cuanto a la eliminación de las barreras arquitectónicas en nuestras ciudades, municipios y sus espacios públicos, la Sindicatura de Greuges ha vuelto a tramitar las quejas ciudadanas de quienes, padeciendo problemas de movilidad limitada, ven mermada la efectividad de sus derechos como consecuencia de la existencia de elementos arquitectónicos que imposibilitan su libre desplazamiento por todos los espacios de nuestras ciudades.

En relación con este asunto, hemos vuelto a insistir en que la eliminación de las barreras arquitectónicas que se hallan presentes en nuestras ciudades y sus espacios públicos, impidiendo la adecuada movilidad de estas personas y, con ello, el adecuado disfrute de sus derechos en régimen de plena integración e integridad, constituye uno de los elementos centrales que deben coadyuvar de manera decisiva a la superación de las situaciones de desigualdad que sufren en la actualidad quienes padecen una movilidad reducida.

Los retrasos en resolver los expedientes de calificación de minusvalía se han vuelto a poner de manifiesto, como en años anteriores, constituyendo, como se destaca en el texto del Informe, una materia que representa casi el cincuenta por ciento de los expedientes que tramita esta Institución en materia de servicios sociales.

Respecto a esta problemática, hemos podido comprobar que el período de tramitación continúa excediendo del legalmente previsto. La resolución es imprescindible, como puerta de acceso a diversos tipos de ayudas (plazas de aparcamiento, subvenciones para la eliminación de barreras arquitectónicas en viviendas, cupos en oposiciones, contratos de trabajo especiales...). De ahí la necesidad de resolver urgentemente esta cuestión y la razón de nuestra insistencia, por lo que hemos vuelto a recomendar a la Conselleria de Bienestar Social la adopción de las medidas necesarias para que los plazos se reduzcan al mínimo posible a fin de evitar importantes perjuicios a las personas afectadas.

En orden de cuestiones, y en relación con los menores sometidos a la tutela de la Generalitat Valenciana, esta Institución ha insistido en la necesidad de que la Administración asegure el cumplimiento de las resoluciones sobre protección impuestas a dichos menores en aras a la satisfacción del supremo interés del menor, mediante la adopción –llegado el caso- de las medidas restrictivas de movilidad y de control que resulten precisas y que se hallan previstas por la legislación vigente.

En materia de asistencia a las necesidades de las personas ancianas, las recomendaciones dictadas en los diversos expedientes de queja que han sido tramitados por la Sindicatura de Greuges, han venido marcados por las recomendaciones realizadas a las distintas Administraciones en el sentido de que las mismas procediesen a promover políticas públicas tendentes a remover los obstáculos que dificultan la plena integración de este colectivo en el entorno social y que garanticen la efectividad de sus derechos y su disfrute.

De esta forma, y en relación con las ayudas previstas para el cuidado de personas ancianas en el ámbito familiar, entendiendo que, desde luego, era totalmente admisible y aconsejable que existan medidas de apoyo a quienes tradicionalmente se han ocupado de atenderles y que han sido esposas, madres e hijas que precisamente por ello no han podido, a veces, acceder a un puesto de trabajo remunerado y con él a una pensión de jubilación contributiva, procedimos a recomendar a la Conselleria de Bienestar Social que tomase las iniciativas necesarias a fin de que las personas que cuidan ancianos dependientes en el ámbito familiar pudieran recibir por ello ayudas de la Generalitat Valenciana, teniendo para ello en cuenta el nivel de sus rentas, pero no el origen de las mismas.

En materia de prestaciones económicas, con ocasión de la queja planteada por una ciudadana internada en un centro penitenciario, tuvimos ocasión de analizar las deducciones a las que, en concepto de manutención, se sometían las cantidades percibidas por la población penitenciaria como pensiones no contributivas. El estudio de dicha problemática determinó que entendiésemos no adecuado dicho criterio, recomendando a las Administraciones implicadas (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y Conselleria de Bienestar Social) la modificación del mismo, en el sentido de que el coste de manutención de las personas recluidas en prisión no se computase como ingresos a efectos de las pensiones no contributivas.

Por otra parte, y en relación con la problemática representada por las prestaciones económicas y, en concreto, en lo relativo a las prestaciones individuales por acogimiento familiar, hemos insistido en la necesidad de que la Administración cumpla con el deber legal de respetar los plazos de pago previstos en las correspondientes convocatorias, al no entender adecuadamente justificado que se produjesen demoras en los pagos, ya que los menores acogidos generan gastos día a día, sobrecargando a la familia acogedora con unos perjuicios que no tienen el deber de soportar.

En cuanto a la atención sociosanitaria, volvemos a reiterar la necesidad de actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para la atención de aquellas personas que, por su enfermedad, así lo precisan y la garantía de la continuidad de los

servicios mediante la adecuada coordinación de las instancias administrativas correspondientes.

Las personas que padecen enfermedades mentales y quienes les rodean han sido, como en ejercicios anteriores, las principales destinatarias de nuestras investigaciones.

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

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

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

En primer lugar, y como se da cuenta en el correspondiente apartado del presente Informe, se produjo la incoación de la investigación de oficio ya referenciada en el capítulo dedicado a las quejas iniciadas de oficio por esta Institución (expediente de queja 071406, de oficio 21/2007).

Por otra parte, y a partir del mes de septiembre de 2007, se han comenzado a recibir escritos de personas afectadas que denuncian los retrasos existentes en la valoración de las situaciones de dependencia. En concreto, a fecha de cierre del presente Informe, el número de quejas referido a esta materia se elevaba ya a un total de 84 expedientes, que se hallan todos ellos en fase de tramitación.

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

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

Tras dar categoría de derecho fundamental, en su artículo 23, al derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, se refiere al régimen estatutario de las personas que disfrutan de empleo público (artículos 103.3 y 148.1.1) y

atribuye a las Administraciones Autonómicas, entre ellas la valenciana, el desarrollo legislativo y la ejecución del mismo.

En este sentido, el artículo 49.1.1. del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, reconoce a la Generalitat la competencia exclusiva sobre la organización de sus Instituciones de autogobierno y, en íntima conexión con el mismo, su artículo 50.1 atribuye a la Generalitat el desarrollo legislativo y régimen jurídico propio de su Administración y entes públicos dependientes de ella, así como el régimen estatutario del funcionariado en el marco de la legislación básica del Estado.

Consecuentemente, la Sindicatura de Greuges está legitimada para intervenir garantizando los derechos que afectan a la función pública autonómica y local; en este sentido, a lo largo del año 2007 destacamos las siguientes actuaciones: quejas que afectan a los procesos de selección de personal; a incidencias en los sistemas de provisión de puestos de trabajo; a las retribuciones; a la jornada; a la conciliación de la vida familiar y laboral; los derechos sindicales; el régimen sancionador o la carrera profesional.

Respecto a cuestiones relativas a la función pública se ha iniciado en el año 2007 una queja de oficio.

Tal y como referíamos en el anterior Informe era previsible que a lo largo del año 2007 se promulgase el Estatuto Básico de Empleo Público y así fue tras la aprobación del mismo por Ley 7/2007, de 12 de abril (BOE 13-4-2007). Sin duda los próximos años serán cruciales en producción normativa como consecuencia directa del Estatuto: deberán promulgarse las Leyes de Empleo Publico de la Administración General del Estado y de cada una de las Comunidades Autónomas, que afectaran a las personas de las Corporaciones Locales incluidas en los respectivos ámbitos geográficos; deberán especificarse los grupos y escalas del empleo público; tal vez se vuelva a plantear la antigua dicotomía de qué puestos de trabajo puede desempeñar el funcionariado público y el personal laboral; se establecerá el régimen jurídico del personal directivo profesional; la carrera profesional consolidará nuevos derechos; se pondrá en práctica la evaluación del rendimiento; la negociación colectiva en el ámbito del empleo público tendrá nuevos retos; la movilidad entre Administraciones se verá potenciada, etc.

Estos y otros aspectos de la relación de empleo público (término que hemos utilizado siempre, huyendo del de función publica, porque refleja la diversidad de estatutos jurídicos de los servidores públicos profesionales) serán, como se ha dicho, objeto de regulación y, sin duda, de quejas futuras que tramitaremos velando por los derechos fundamentales, tanto de las personas con empleo público como de quienes pretenden adquirir la condición de tales.

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

En relación con estos derechos, las quejas formuladas por la ciudadanía durante el año 2007 ascienden a un total de 343, lo que representa el 18% del total de quejas presentadas.

Respecto a los expedientes concluidos en la anualidad a la que se refiere este Informe, que asciende al número de 192, un total de 20 han sido cerrados mediante resolución, y el resto han finalizado por distintas causas, a saber: inadmisión en cumplimiento de lo establecido en la Ley reguladora de esta Institución; remisión a la Defensoría del Pueblo por tratarse de Administraciones. a las que corresponde a aquella Institución fiscalizar su actuación; considerar correcta la actuación de la Administración; solución del problema planteado; compromiso de la Administración correspondiente en solucionar el asunto; tratarse de cuestiones jurídico privadas; encontrarse en trámite judicial o existir cosa juzgada.

Ello pone de manifiesto, en primer lugar, que la intervención de esta Institución ha sido eficaz a la hora de resolver los problemas de la ciudadanía sin necesidad de formular ante las correspondientes Administraciones, recomendaciones, sugerencias, o recordatorios de deberes legales; y en segundo lugar, la receptividad en muchos casos de aquellas Administraciones ante la labor de la Sindicatura.

No obstante, esta Institución ha tenido que dictar resolución en algunos casos, como determina la Ley que la regula, efectuando las citadas recomendaciones, sugerencias y recordatorios legales. En algunos casos, no han sido aceptadas (sólo 2), con mayor o menor grado de motivación, y, por último, hay supuestos en los que la Administración todavía no ha respondido sobre la aceptación o rechazo de la resolución dictada por esta Institución.

En las materias de las que ahora nos ocupamos, en el año 2007, destacan un número significativo de expedientes en diversas temáticas que podemos clasificar como sigue:

En relación con el régimen jurídico de las Administraciones Públicas, como en anteriores anualidades, se hace notar la inobservancia de la Administración de la obligación de dar respuesta a las peticiones que formulan ante ellas las personas interesadas; por otro lado, la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial y, asimismo, alguna deficiencia en expedientes de contratación pública.

En cuanto a los servicios de las Entidades Locales, se repiten las quejas en materia de suministro de agua potable, deficiencias en las vías públicas urbanas, así como las molestias que producen las obras públicas municipales; también vuelven a aparecer quejas en materia de ordenación y control del tráfico urbano; se formulan quejas en relación con la sanidad municipal; en definitiva, también han sido reiteradas las quejas en las que se demanda a los Ayuntamientos que implanten y presten los distintos servicios que el artículo 26 de Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local exige como obligatorios, vertebrándose tal exigencia, además, como un

derecho del vecindario, a tenor del contenido del apartado g) del artículo 18 de dicha Ley.

Como en años anteriores, algunas quejas aluden a la vertiente económico-financiera de la prestación de los servicios locales, en especial, a ciertas irregularidades en el cobro de las tarifas del suministro domiciliario de agua potable y a las sanciones económicas en materia de ordenación y control del tráfico urbano.

Como conclusión en esta parte introductoria debemos indicar que, como regla general, la actuación en esta materia de las Administraciones Públicas objeto de investigación por parte de esta Institución, respecto a la colaboración y respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios legales, generalmente ha sido positiva, esperando que ello quiera significar que la Institución está consolidando su valoración, tanto entre quienes se dirigen a ella, como ante las Administraciones con las que tenemos que relacionarnos.

4.9. Derechos lingüísticos

El artículo 3 de la Constitución dispone que el castellano es la lengua oficial del Estado, y señala que el resto de las lenguas españolas serán también oficiales en las Comunidades Autónomas de conformidad con sus respectivos Estatutos de Autonomía.

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

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

Por otra parte, la Ley 4/1983 de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano establece en su art. 2 que el valenciano es la lengua propia de la Generalitat y de la Administración Pública, como también de la local y todas las corporaciones e instituciones públicas que de ella dependan.

De conformidad con cuanto antecede, no hay duda sobre la obligación de la Administración Pública Valenciana, tanto autonómica como local, en adecuar, desde un punto de vista lingüístico, las vías o medios de comunicación con los administrados y facilitar las relaciones mutuas a través de la efectiva y real implantación de un régimen de cooficialidad de ambas lenguas; cooficialidad que ha de ser patente en todas las manifestaciones públicas y desterrar cualquier forma de discriminación.

El preámbulo de la Ley 4/1983 de 23 de noviembre, 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 tiene la obligación legal de impulsar el uso del valenciano en todos los ámbitos sociales a fin de superar la todavía desigualdad existente respecto al castellano.

La legislación vigente, en definitiva, respecto al uso del valenciano es clara, y no admite interpretación alguna, y aún cuando esta Institución viene reconociendo los esfuerzos de la Administración Valenciana para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística vigente en nuestra Comunitat, no puede sino llamar la atención sobre el hecho de que la referida Ley 4/1983 está vigente desde hace más de 20 años, y que en su Título Tercero, se reconoce el derecho de toda la ciudadanía a ser informada por los medios de comunicación social tanto en valenciano como en castellano, y a utilizar indistintamente las dos lenguas, y se atribuye al Consell la promoción y la utilización del valenciano por quienes dependen de la Generalitat (un compromiso que como no puede ser de otra manera, ha de extenderse a los nuevos medios de comunicación y a las nuevas realidades tecnológicas), y, por otro lado, la repetida Ley 4/1983, en sus disposiciones transitorias establece un término de 3 años para que las distintas áreas de la Administración Pública Valenciana lleven a término las disposiciones de ésta (término superado en exceso) para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística.

En consecuencia, esta Institución como garante de los derechos lingüísticos de los valencianos, viene, al igual que en años anteriores, instando tanto a la Administración Autonómica como Local, y a las corporaciones e instituciones públicas que de ella dependen, para que revisen los contenidos de sus respectivas páginas web, de forma que puedan ser visitadas en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana.

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

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

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

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

Queja iniciada de oficio nº 2/2007 (expediente nº 070679) sobre el fallecimiento de un menor en residencia Baix Vinalopó.

Iniciamos la presente queja de oficio para investigar las circunstancias del fallecimiento de un menor residente en el Centro de Acogida "Baix Vinalopó", que murió en el patio del mismo, al parecer, asfixiado por la cuerda de una persiana.

Recibido el informe de la Administración procedimos al archivo de las actuaciones, dado que de las mismas no se infería que la actuación de esa Administración hubiera vulnerado alguno de los derechos, libertades o principios reconocidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía.

Queja iniciada de oficio nº 3/2007 (expediente nº 070952) sobre el fallecimiento de una mujer en Alcoy, víctima de la violencia de género.

Acordamos iniciar una investigación de oficio para esclarecer los hechos que rodearon a la muerte de una mujer en Alcoy como consecuencia de la violencia de género. Estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación a nuestras recomendaciones por parte de la Conselleria de Bienestar Social, las cuales se han trascrito íntegramente en el apartado del presente Informe dedicado a la Igualdad y Ciudadanía.

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

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

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

Constatamos que este deterioro lo es tanto en el ámbito urbanístico como social, al considerar vecinos y asociaciones que existe un abandono por parte de los poderes públicos que ha conducido a esta situación.

Por distintos medios de comunicación hemos conocido el cierre de centros públicos juveniles que dejan a estas personas en la calle durante la época estival, período en el que al no estar escolarizados es cuando más los necesitan, pues no pueden ser atendidos por sus familiares, ya que éstos pasan la mayor parte del día trabajando fuera de sus hogares. Es de señalar que, por tratarse de una población mayoritariamente inmigrante, su objetivo es tratar de trabajar a destajo y, por otro lado, el desarraigo de hijas e hijos que han traído consigo es una cuestión no menor; todo ello hace que la falta de servicios sea un enorme problema añadido.

Asimismo, conocemos que hay personas de la tercera edad que viven en terceros y cuartos pisos sin ascensor, donde transcurren varios días sin salir a la calle por impedírselo sus dolencias físicas y no contar con apoyo familiar ni con servicios públicos que les puedan atender.

De acuerdo con lo anterior, solicitamos informe al Ayuntamiento de Alicante, sobre los siguientes extremos:

"- Cuál es la población que existe en el Barrio Virgen del Remedio por edades.
- Número de Familias que viven en el Barrio y edades de sus componentes.
- Cuál es el numero de ancianos que han sido valorados y por ello considerados como personas que necesitan asistencia a domicilio y que están a la espera que se les preste la mencionada ayuda por los Servicios sociales de ese Ayuntamiento.
- Qué centros dependientes de ese ayuntamiento existen en el Barrio Virgen del Remedio para niños y adolescentes y programas específicos que se llevan a cabo en la época de vacaciones estivales horario de apertura y cierre en su caso.
- Qué centros y programas existen en invierno para niños y adolescentes y qué horarios tienen.
- Cuál es el personal con el que cuenta el Ayuntamiento para llevar a cabo dichos programas."

A fecha de cierre del presente Informe, el Ayuntamiento de Alicante, después de realizado el 2º requerimiento sobre la petición realizada, no nos ha enviado el informe requerido.

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

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

Queja iniciada de oficio nº 5 bis/2007 (expediente nº 071125) sobre la situación de una ciudadana en situación de necesidad, aquejada de enfermedad mental.

Una mujer de mediana edad se personó, en diversas ocasiones, en la Institución realizando actividades incoherentes, como introducción de documentos debajo de la puerta o entrega de legajos conteniendo fotocopias, estampas religiosas, etc.

Ante la sospecha de que se tratara de una enferma mental, personal de la Institución realizó diversas gestiones ante la Policía Nacional, Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alicante y Conselleria de Sanidad, llegando a identificarla y conocer el centro de salud que le correspondía y la unidad de salud mental donde había sido tratada. En este último recurso, nos indicaron que acudió el 11-4-2005 y el 26-4-2005 sin haber vuelto desde entonces, constando diagnostico de trastorno por ideas delirantes. En los últimos meses pernoctaba debajo del "puente rojo" (Gran Vía de Alicante), hasta que le quemaron sus enseres, desde entonces no se conoce su paradero.

De las actuaciones realizadas se dio traslado al Fiscal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana.

Queja iniciada de oficio nº 6/2007 (expediente nº 071262) sobre el incendio producido este verano en la provincia de Castellón.

Estimamos oportuno efectuar una investigación para conocer el grado de funcionamiento y eficacia de los instrumentos de coordinación y medidas adoptadas en las labores de extinción del incendio, así como para velar por la realización efectiva e inmediata de las labores de limpieza, reforestación y protección del suelo y de la fauna, así como para procurar su declaración como Zona de Actuación Urgente, habiéndose solicitado un informe a la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana, la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda y a los Ayuntamientos de l'Alcora, Atzeneta del Maestrat, Costur, Figueroles, Lucena del Cid y Les Useres, encontrándonos a la espera de recibirlos.

Queja iniciada de oficio nº 7/2007 (expediente nº 071263) sobre las molestias acústicas generadas por las obras de construcción de una línea de metro en Valencia.

Hemos investigado las medidas adoptadas por el Ayuntamiento de Valencia con el objeto de minorar la contaminación acústica generada por las obras de construcción de la línea T2 del metro. En la actualidad, estamos estudiando el informe remitido por el Ayuntamiento.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A fecha de cierre del presente Informe, no ha concluido la tramitación ordinaria del expediente arriba referenciado.

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

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

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

Se investiga en esta queja la ampliación de una cantera en término municipal de Oliva con posible afección a suelo no urbanizable protegido. La investigación se extiende al Ayuntamiento de Oliva, Consellería de Industria, Comercio e Innovación, así como a la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda. El expediente continúa en tramitación a la espera de recibir el informe requerido a esta última Administración.

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

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

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

En el momento de concluir el presente Informe, nos encontramos a la espera de recibir el Informe requerido a la Conselleria de Bienestar Social.

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

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

El desalojo se realizó durante la mañana del viernes día 27/07/07. Se produjo como consecuencia de dos actuaciones paralelas. Una llevada a cabo por el equipo de servicios sociales de referencia y dirigida a las familias con menores y otra de la Policía Local de Valencia con el objetivo de desalojar totalmente el asentamiento. Esa misma semana la Fiscal de Menores de Valencia había instado a la Generalitat a la protección de los menores residentes en las naves. Durante el desalojo estaban presentes también efectivos de la unidad X4 y del servicio municipal de atención a inmigrantes SPAI.

A raíz de dichas informaciones, se cursó petición de informe al objeto de conocer las intervenciones llevadas a cabo desde la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Valencia desde que se tuvo conocimiento del asentamiento y de cuál es la situación actual de las personas desalojadas.

En el momento de concluir el presente Informe, nos encontramos a la espera de recibir la información requerida al Ayuntamiento de Valencia.

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

Habiendo transcurrido casi un año desde la promulgación de la Ley de la Dependencia y al objeto de conocer el grado de cumplimiento de la misma en nuestra Comunitat se estimó conveniente iniciar una investigación de oficio. Con dicho objetivo, se solicitó a

la Conselleria de Bienestar Social información suficiente sobre la actividad llevada a cabo por la Administración valenciana para la implantación de la Ley y, en especial, para lograr el cumplimiento de la disposición final primera de la Ley de la Dependencia, así como otras informaciones precisas para la correcta provisión del expediente.

Habiendo recibido el informe requerido a la Administración, la presente queja se encuentra en fase de estudio y resolución.

Queja iniciada de oficio nº 22/2007 (expediente nº 071552), sobre denegación de permiso de residencia a un ciudadano senegalés.

A través del área de igualdad y ciudadanía de la Sindicatura, el colectivo intercultural "Virgen del Remedio" puso en conocimiento de la Institución la situación de un joven de nacionalidad senegalesa, a quien se le denegó el permiso de residencia por no acreditar la residencia en España durante más de tres años y no acreditar el empleador ingresos suficientes.

Tras la correspondiente investigación efectuada con la Subdelegación del Gobierno en Alicante, acordamos el cierre de la misma al haberse solucionado favorablemente el problema planteado por el ciudadano.

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

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

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

En la actualidad, estamos a la espera de recibir el correspondiente informe del Colegio de Abogados de Castellón.

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

Abrimos una queja de oficio en idéntico sentido que la anterior en relación con la actuación seguida por el Colegio de Abogados de Alicante.

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

A través de los medios de comunicación conocimos algunos datos extraídos de la Memoria del Hospital General de Alicante del año 2006 en relación a las

quejas/reclamaciones de los Centros de Salud y Consultorios dependientes del Departamento de Salud nº 19.

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

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

B) QUEJAS INICIADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS

I. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE

a) URBANISMO

1. Introducción

En cuanto a las materias de Urbanismo y Vivienda, nos han sido planteadas por los ciudadanos 310 quejas, lo que representa el 17 % del total de quejas presentadas durante el año 2007, de manera que se ha mantenido el incremento con respecto al 2005 y 2006, en los que las quejas sobre urbanismo y vivienda representaron un 16% y 17%, respectivamente.

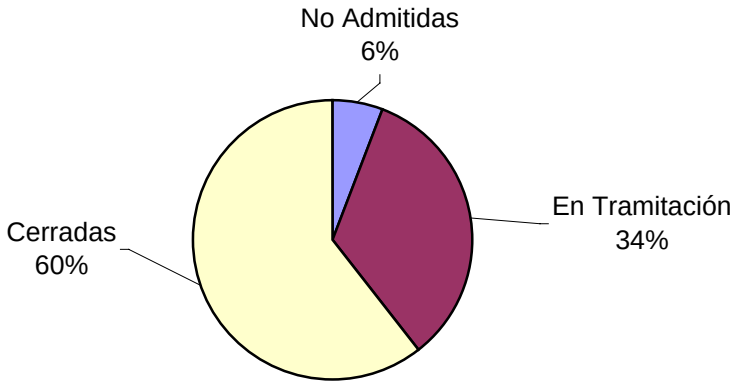
A continuación, vamos a dar cuenta de las quejas que consideramos de especial relevancia y que queremos destacar especialmente sobre la base de criterios de selección tales como haber afectado a un número importante de ciudadanos, su repercusión o trascendencia social, la reiteración, novedad o excepcionalidad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

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

2. Urbanismo en Cifras

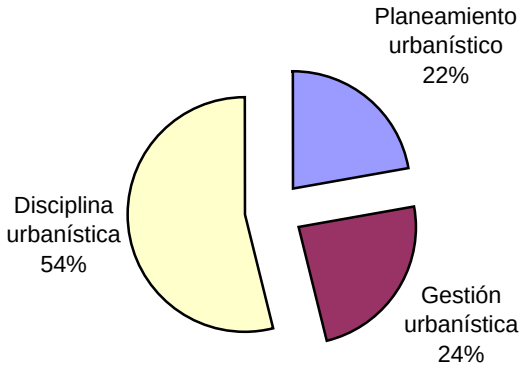
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	15	5,81%
En Tramitación	87	33,72%
♦ *En Trámite Normal*	*87*	*33,72%*
♦ *Suspendidas*	*0*	*0,00%*
Cerradas	156	60,47%
♦ *Por solución*	*56*	*21,71%*
♦ *Se solucionará*	*38*	*14,73%*
♦ *Actuación Administrativa Correcta*	*22*	*8,53%*
♦ *Otros Motivos*	*20*	*7,75%*
♦ *Resoluciones*	*20*	*7,75%*
● Aceptadas	16	6,20%
● No Aceptadas	4	1,55%
Total Quejas	**258**	**100,00%**



2.2. Análisis cualitativo

Área de Urbanismo	Quejas
Planeamiento urbanístico	57
Gestión urbanística	62
Disciplina urbanística	139
Total área de urbanismo	**258**



3. Planeamiento urbanístico

3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva

En este apartado vamos a hacer referencia a los siguientes temas importantes: la puesta en marcha y funcionamiento de una subestación eléctrica en el barrio de Patraix de Valencia; la construcción de un hotel y un campo de golf en Picassent; la ubicación de industrias junto a un barrio residencial de Novelda y la inexistencia de declaración de impacto ambiental de la subestación de energía eléctrica ubicada en Granja de Rocamora.

La preocupación vecinal existente en torno a la construcción y funcionamiento de la subestación eléctrica situada en el barrio de Patraix de Valencia motivó la apertura de oficio de una investigación (queja nº 050850) que ha finalizado satisfactoriamente para los vecinos afectados en el sentido de que la subestación no ha entrado en funcionamiento y está previsto su traslado a otro emplazamiento más adecuado.

Las tres Administraciones Públicas con competencias concurrentes en esta materia (estatal, autonómica y local), aceptaron finalmente nuestras recomendaciones.

El Ayuntamiento de Valencia y la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda aceptaron nuestra recomendación en punto a que, en el ámbito de sus respectivas competencias, no se permitiera el funcionamiento de la subestación eléctrica de Patraix, sujeta a la previa obtención de licencia de actividad calificada o ambiental, a una distancia inferior a 2.000 metros a contar del núcleo más próximo de población agrupada.

Asimismo, le comunicamos nuestra recomendación al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en el sentido de que no se autorizara el establecimiento de líneas eléctricas de alta tensión dentro de la zona de servidumbre del ferrocarril ni se permitiera que los cables de alta tensión pudieran situarse por debajo de la altura mínima de 3 metros de distancia respecto a la catenaria del tren.

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

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

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

Al tiempo de redactar este Informe Anual, estamos a la espera de recibir la contestación a nuestras recomendaciones por parte de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda en el sentido de que, habida cuenta que no se han negado expresamente los incumplimientos denunciados por la asociación autora de la queja, se acuerde la iniciación del procedimiento correspondiente y la tramitación del expediente de caducidad de la declaración de interés comunitario, con audiencia del interesado y del Ayuntamiento de Picassent, sin perjuicio de imponer, en su caso, las sanciones y medidas cautelares oportunas.

También seguimos a la espera de recibir la preceptiva contestación a las recomendaciones que le dirigimos al Ayuntamiento de Novelda (queja nº 061234), como consecuencia de las denuncias presentadas por la asociación de vecinos "La Amistad" del barrio de la Estación y motivadas por las insoportables molestias que padecen a diario como consecuencia de la ubicación y proliferación de industrias, fábricas y almacenes junto a sus viviendas. Nuestras recomendaciones fueron las siguientes:

a) Acelerar en lo posible el proceso de elaboración y aprobación del nuevo plan general de ordenación urbana con el objeto de garantizar el uso residencial del barrio de la Estación como exclusivo, declarando expresamente la incompatibilidad con el uso industrial para preservar la calidad de vida de los vecinos.

b) Mantener los contactos con los propietarios de las empresas allí existentes con el fin de impulsar e incentivar su traslado a los polígonos industriales del municipio.

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

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

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

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

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

El Ayuntamiento ha aceptado nuestras recomendaciones y la Conselleria todavía no nos ha contestado.

3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento

Han sido muchas las recomendaciones y sugerencias que hemos dictado en este 2007 sobre la redacción y aprobación de los planes urbanísticos.

Entre todas nuestras resoluciones, vamos a dar cuenta de las emitidas en los siguientes expedientes de queja: el plan parcial de Rabasa en Alicante; los 3 programas de actuación integrada en los municipios de Parcent y Adsubia, y por último, los programas de actuación integrada del Perellonet en Valencia con incidencia en el Parque Natural de l'Albufera.

Al tiempo de redactar este Informe Anual, hemos vuelto a requerir a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, el informe sobre la aceptación o rechazo de nuestras recomendaciones, antes de que se pronuncie sobre la aprobación definitiva del plan parcial de Rabasa:

1º.- Que no se apruebe el plan parcial de mejora ni el programa de actuación integrada del sector Rabasa sin revisar previamente el plan general de ordenación urbana de 1987.

2º.- Que se acuerde la suspensión de la tramitación del referido plan parcial y programa de actuación integrada mientras las deficiencias detectadas en esta resolución no sean corregidas y subsanadas debidamente:

a) Que se tenga en cuenta la incidencia que, para el proyecto urbanístico de Rabasa, tiene el Plan de Acción Territorial del Entorno Metropolitano de Alicante y Elche (PATEMAE) en el sector de Rabasa, en concreto, en relación con:

- La clasificación de las Lagunas de Rabasa como "Suelo No Urbanizable de Especial Protección".

- La suspensión de los acuerdos aprobatorios de nuevos programas desde el 11 de marzo de 2005, fecha de la convocatoria de la información pública del PATEMAE, y hasta que éste se apruebe definitivamente, con una duración máxima de 2 años.

b) La necesidad de elaborar, y exponer al público para alegaciones antes de la aprobación, un estudio para la evaluación ambiental estratégica, en el que se sean

examinados y evaluados con el grado de detalle y rigor exigidos, tanto los efectos socioeconómicos (afecciones al empleo, a la inversión, a la renta, al valor del suelo y de las edificaciones, a las variaciones sobre la población residente, a su nivel de formación, salud, seguridad y calidad de vida en general) como los urbanístico-territoriales (la accesibilidad, movilidad, equilibrio territorial, la segregación espacial de los asentamientos y la renovación urbana), redactándose y aprobándose un estudio de paisaje.

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

d) La convocatoria de un nuevo concurso para la selección del urbanizador, ajustado a las previsiones de la nueva Ley Urbanística Valenciana.

Por otro lado, en la misma situación nos encontramos en la queja nº 060429, referida a los programas de actuación integrada "El Replà", "El Cantalar" y "La Solana" en Parcent (Alicante), donde todavía no hemos recibido contestación por parte de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda a nuestra recomendación consistente en que se suspenda la tramitación de los programas de actuación integrada "El Replà", "El Cantalar" y "La Solana", y no se aprueben definitivamente, mientras no se obtenga el informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Júcar acreditativo de la existencia de recursos hídricos suficientes.

El Ayuntamiento de Parcent ha solicitado a la Conselleria, con anterioridad a que se acuerde, en su caso, la aprobación definitiva por parte de ésta, la devolución de los tres programas de actuación integrada.

Dicho lo anterior, en la queja nº 070106, formulada por la asociación por la protección medioambiental de L'Atzúbia (Gelibre), se manifestaba la disconformidad con la aprobación de los tres programas de actuación integrada de los sectores 1, 3 y 7 de las normas subsidiarias.

La referida asociación solicita su paralización y que no se conceda la aprobación definitiva, entre otras, por las siguientes razones:

a) Necesidad de elaborar, con carácter previo, un plan general de ordenación urbana (en adelante, PGOU) donde se ponderen todas las necesidades integrales del municipio y se pueda ordenar su crecimiento sostenible.

b) Los tres programas de actuación integrada y las normas subsidiarias carecen de un estudio de impacto ambiental.

c) El crecimiento proyectado por los tres programas de actuación integrada es insostenible e improcedente porque se proyecta sobre 1.145.009 m2 de suelo forestal y contempla la construcción de 1958 nuevas viviendas.

d) No existe el preceptivo informe de la Confederación Hidrográfica del Júcar sobre la disponibilidad de recursos hídricos, ni tampoco consta que se haya solicitado y no emitido, en cuyo caso se entenderá desfavorable.

En la actualidad, hemos vuelto a requerir la preceptiva contestación a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, respecto a las siguientes recomendaciones:

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

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

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

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

Para concluir con este epígrafe, queremos destacar la queja nº 070680, presentada por la asociación "Defensores del Parque Natural de l'Albufera", y en la que se exponía el rechazo de los programas de actuación integrada que afectan al barrio del Perellonet y se solicitaba las siguientes cuestiones que no habían sido satisfechas por el Ayuntamiento de Valencia:

a) La contestación motivada y pormenorizada de las alegaciones presentadas por los vecinos.

b) La anulación de los proyectos por pretender desarrollarse en una "zona urbana de protección especial".

c) La limitación de los volúmenes y niveles de construcción a un máximo de 2 alturas, especialmente en el programa de actuación integrada de El Perellonet Norte, debido a la proximidad a la gola y a la zona de reserva ecológica de "La Punta".

d) La obtención de la declaración de impacto ambiental favorable en todas las actuaciones que se desarrollen en el ámbito del Parque Natural de la Albufera.

El Ayuntamiento de Valencia ha aceptado nuestras recomendaciones en el sentido de que, con independencia de contestar motivadamente a las alegaciones presentadas a los instrumentos de ordenación urbanística que afectan a la pedanía del Perellonet,

mantengan de forma conjunta con la asociación autora de la queja las reuniones de trabajo que sean necesarias para lograr el máximo consenso posible entre las distintas partes afectadas y garantizar la total protección del Parque Natural de la Albufera.

3.3. Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural

Entre todas las quejas que hemos tramitado y resuelto este año sobre esta materia, queremos destacar la presentada por la entidad cívica "Recuperem La Model" (queja nº 060796), donde se plantea que el antiguo recinto penitenciario de la ciudad de Valencia se preserve adecuadamente, dado los valores arquitectónicos e históricos singulares que posee, así como que se posibilite su rehabilitación para que se ubiquen en la misma las correspondientes dotaciones socio-culturales de las que carecen los barrios circundantes a dicho edificio.

La asociación autora de la queja considera que la figura más adecuada al respecto para armonizar los aludidos fines es la declaración de dicho conjunto arquitectónico como "Bien de Relevancia Local".

El Ayuntamiento de Valencia, tras exponer las razones que le asisten, no acepta nuestras recomendaciones de que se dicte resolución y se notifique en forma al autor de esta queja respecto de las solicitudes de nulidad de pleno derecho que formuló ante ese Ayuntamiento, así como que se instruya el correspondiente procedimiento para la revisión de oficio del acuerdo plenario de fecha 27 de marzo de 2002, con objeto de que se declare el conjunto arquitectónico "Cárcel Modelo" de la ciudad de Valencia como Bien de Relevancia Local.

4. Gestión urbanística

La ejecución y desarrollo de los planes urbanísticos también han constituido el objeto de muchas quejas presentadas en el 2007, entre las que destacamos las siguientes: el programa de actuación integrada del "Parque Ansaldo" en San Juan de Alicante; la recalificación de zona verde en el municipio de Busot; la inclusión de suelo urbano en una unidad de ejecución a desarrollar mediante un programa de actuación integrada en Bétera; la ejecución de un proyecto de expropiación en Polop de la Marina y la conversión a privado de un equipamiento público.

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

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

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

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

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

Estamos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda a nuestras recomendaciones de que, teniendo en cuenta del excesivo periodo de tiempo transcurrido, se notifique, cuanto antes, la resolución motivada de todas las cuestiones planteadas en los escritos de alegaciones presentados al programa de actuación integrada y al proyecto de reparcelación, remitiendo a esta Institución una copia de la resolución que se dicte para su posterior fiscalización.

Por otro lado, la asociación de vecinos de la urbanización "Hoya de los Patos" (queja nº 061070) denunciaba que el Ayuntamiento de Busot, en la aprobación provisional del nuevo plan general de ordenación urbana, pretende recalificar la superficie de la urbanización destinada a zona verde, de manera que pase a disponer de edificabilidad residencial.

Los vecinos señalaban que en 1989 se acordó la cesión de dichos espacios al Ayuntamiento y que, desde entonces, prácticamente no han tenido mantenimiento ni se han acondicionado.

Los vecinos están disconformes con una eventual reclasificación de los suelos y solicitan que se acondicionen como tales zonas verdes.

El Ayuntamiento de Busot aceptó nuestras recomendaciones en el sentido de que, antes de aprobar el nuevo planeamiento general para la población, clarifique el régimen de titularidad de la superficie controvertida, inicialmente destinada a zonas verdes para la Urbanización "Hoya de los Patos", que, al parecer, fue objeto de cesión al municipio en 1989, a los efectos de que las decisiones finales sobre el planeamiento de la zona sean conformes a Derecho.

Otro problema de gestión urbanística que queremos mencionar es el investigado en la queja nº 061336, presentada por los propietarios de una parcela perteneciente a la urbanización Montesano, la cual ha sido urbanizada hace poco por el Ayuntamiento de Bétera, y que, sin conocer los motivos, ha sido incluida en el ámbito de actuación R-21, donde tienen que hacer frente al pago de una elevada cantidad de dinero y ceder la mitad de su propiedad.

El Ayuntamiento de Bétera no aceptó de forma justificada nuestras recomendaciones en punto a que, salvo informe técnico en contra que justifique la condición de suelo urbanizable y la procedencia de mantenerlo dentro del Sector R-21, se excluya la parcela de los autores de la queja del referido sector de suelo urbanizable, teniendo en cuenta que los terrenos que son suelo urbano consolidado no pueden ser incluidos en unidades ejecución y no deben ceder aprovechamiento urbanístico.

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

Al tiempo de redactar este Informe Anual, el Ayuntamiento de San Juan de Alicante todavía no nos ha contestado a nuestra sugerencia de que, en el procedimiento de reparcelación, los servicios técnicos tomen en consideración la valoración aportada por la ciudadana, y efectúen un contraste objetivo con relación a la proposición del urbanizador, atendiendo a las valoraciones que deben regir en esta materia de acuerdo con lo establecido en la Ley del Suelo.

Por otra parte, en la queja nº 070415, se denunciaba la falta de motivación del Ayuntamiento de Polop de la Marina al contestar las alegaciones presentadas en el trámite de información pública del proyecto de expropiación "ejecución del vial perimetral sur en casco antiguo pedanía de Xirles".

El Ayuntamiento de Polop de la Marina no aceptó nuestras recomendaciones en orden a que examinara en profundidad la posibilidad de ejecutar el vial de forma que su trazado respetara un retranqueo suficiente con el objeto de no generar daños y perjuicios a la vivienda del afectado, adoptando las medidas necesarias para evitar los riesgos derivados de las posibles colisiones de vehículos contra el inmueble, la contaminación acústica y el desnivel existente, y resolviendo motivada y pormenorizadamente las alegaciones sobre la inadecuación del procedimiento de tasación conjunta y la insuficiencia del justiprecio expropiatorio.

Por último, el autor de la queja nº 070514, nos manifestaba su disconformidad con la presunta recalificación urbanística operada en la urbanización Vista Calderona de La Pobla de Vallbona, la cual supondría la conversión de un equipamiento público a privado, y a su juicio, se reducirían las zonas comunes de la urbanización y se permitiría la construcción de un apartotel que no beneficiaría a los futuros residentes de la urbanización.

El Ayuntamiento de La Pobla de Vallbona no aceptó justificadamente nuestras recomendaciones para que, en cumplimiento de la calificación urbanística otorgada por el plan parcial del sector R-9, se respetara el uso dado a la parcela para la construcción de un equipamiento privado denominado centro social.

5. Disciplina urbanística

En este epígrafe, referido a los incumplimientos de la normativa urbanística, vamos a dar cuenta principalmente de cuatro grandes problemáticas que hemos investigado en este 2007: la negativa o excesiva tardanza en facilitar la información urbanística solicitada por los ciudadanos; la necesidad de obtener determinadas licencias municipales y autorizaciones autonómicas para realizar actos de uso y transformación del suelo; las órdenes dirigidas a los propietarios de bienes inmuebles para que los mantengan en adecuadas condiciones de seguridad, higiene, decoro y salubridad, y finalmente, la pasividad 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 objeto de la queja nº 061473 versaba sobre la deficiente información urbanística facilitada por el Ayuntamiento de Peñíscola en relación con un convenio urbanístico por el que se adscribía determinado suelo de propiedad privada, a suelo dotacional público, para la construcción de una estación depuradora de aguas residuales, realizando el Ayuntamiento una reserva de aprovechamiento en compensación de tal cesión.

El Ayuntamiento de Peñíscola, a pesar de haber expuesto al público el convenio urbanístico con posterioridad a su aprobación –la legislación urbanística exige que se someta a información pública antes de su aprobación-, no aceptó nuestra recomendación de que se facilitara la información solicitada por el ciudadano afectado.

Por otro lado, en la queja nº 070121, se interesaba del Ayuntamiento de Aspe una resolución expresa y motivada respecto a todas las cuestiones planteadas en los escritos de alegaciones presentados dentro de los distintos periodos de información pública del proyecto de reparcelación de la unidad de ujecución 7.3 del suelo urbanizable pormenorizado industrial, del vigente plan general de ordenación urbana.

El Ayuntamiento de Aspe aceptó nuestra recomendación en el sentido de resolver motivadamente todas las cuestiones planteadas en los escritos de alegaciones presentados y en los que pueda articular el autor de la queja, facilitando en todo momento la mayor información sobre el desarrollo urbanístico de la unidad de ejecución 7.3 del suelo urbanizable pormenorizado industrial del vigente plan general de ordenación urbana.

Concluyendo este epígrafe, damos cuenta de la queja nº 070771, en la que se expresaba la disconformidad con la pasividad del Ayuntamiento de Parcent por no contestar a una solicitud de información urbanística presentada casi un año antes, y en la que se interesaba conocer si determinados programas de actuación integrada afectaban a unas fincas propiedad de la solicitante.

El art. 4.d) de la Ley 8/2007, de 28 de mayo, del Suelo, al igual que hacía su antecesor art. 6.2 de la Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre Régimen del Suelo y Valoraciones, vigente cuando se presentó la solicitud de información urbanística, reconocen el derecho de los ciudadanos a "ser informados por la Administración, de forma completa, por escrito y en plazo razonable, del régimen y las condiciones urbanísticas aplicables a una finca determinada".

Ese plazo razonable es concretado en un mes por la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana, en cuyo art. 6.4 se dispone que "todo interesado tiene derecho a que la administración competente le informe por escrito, en el plazo de un mes, del régimen y condiciones de ordenación, gestión, uso, aprovechamiento y programación urbanísticos aplicables a una parcela o ámbito determinado."

En el caso que nos ocupa, ese plazo de un mes que tiene el Ayuntamiento de Parcent para contestar las solicitudes de información urbanística se ha incumplido gravemente, ya que se ha tardado más de un año en facilitar la información solicitada por la autora de la queja, quien todavía no ha recibido en su domicilio ninguna notificación por parte del Ayuntamiento.

La pasividad del Ayuntamiento en conceder la información solicitada, ha dejado a la interesada, durante todo este tiempo, en una situación de absoluta indefensión, puesto que, ante la rápida aprobación municipal de unos programas de actuación integrada, la solicitante ha carecido de la necesaria información urbanística para ejercer una eficaz defensa de sus derechos e intereses legítimos, desconociendo si su propiedad estaba comprendida dentro del ámbito de aplicación material de los referidos proyectos urbanísticos y, por tanto, si se iba a ver afectada o no.

En este sentido, hay que tener muy presente que 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".

En la actualidad, nos encontramos a la espera de que el Ayuntamiento de Parcent nos conteste a nuestro recordatorio del deber legal de dictar y notificar, en el plazo máximo de un mes, resolución expresa y motivada en contestación a las solicitudes de información urbanística que presenten los ciudadanos, debiendo proceder en este caso a practicar, sin más demora, la correspondiente notificación a la autora de la queja, ya que no ha recibido hasta el momento la resolución municipal dictada en contestación a su solicitud de información urbanística presentada hace más de un año.

5.2. Las licencias urbanísticas

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

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

Estamos a la espera de recibir la correspondiente contestación a nuestras recomendaciones por parte del Ayuntamiento de Alicante:

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

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

Por otro lado, en la queja nº 061707, se denunciaba la inexistencia de licencia municipal ni autorización autonómica para trasladar un ficus monumental, acompañando un dossier con aproximadamente unas 4.000 firmas, y manifestando que el Ayuntamiento de Alicante no había atendido a una solicitud en la que se interesaba la adopción de medidas de protección cautelar del referido árbol monumental, al amparo de lo dispuesto en el art. 4.3 y 4.4 de la Ley 4/2006, de 19 de mayo, de Patrimonio Arbóreo Monumental de la Comunitat Valenciana.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación de que no se autorizara el transplante del ficus y se reconsiderara el proyecto de construcción del Centro Multifuncional de Benalúa de forma y manera que el ficus fuera adecuadamente protegido e integrado en el entorno del edificio dotacional, cuya pronta construcción resulta necesaria para mejorar la atención socio-sanitaria de los vecinos del barrio de Benalúa.

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

Expuesto el objeto de la queja, si bien es cierto que el proyecto de obras para instalar un ascensor que mejore la calidad de vida de las personas discapacitadas que viven en el

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

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

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

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

En estos momentos, el Ayuntamiento de Gandía no ha contestado a nuestra recomendación de que, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas discapacitadas, mantenga las reuniones que sean necesarias con los vecinos solicitantes de la licencia de obras para introducir en el proyecto las modificaciones oportunas que permitan la instalación del ascensor.

5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución

En la queja nº 051647, se denunciaba la existencia de un solar, junto al edificio donde tiene su vivienda la persona afectada, que se encuentra semi-vallado y en unas condiciones lamentables de limpieza, ya que numerosos dueños de perros lo utilizan para depositar allí los excrementos de los animales.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación en el sentido de acordar la apertura al propietario del solar de un expediente sancionador por mantener el terreno en unas lamentables condiciones higiénico-sanitarias, así como la imposición de orden

de ejecución para su vallado y limpieza inmediata, apercibiendo de la ejecución subsidiaria de lo anterior para el caso de incumplimiento.

Idéntico problema fue objeto de la queja nº 060904, en la que se detallaba el lamentable estado de suciedad y las deficientes condiciones higiénico-sanitarias de un solar en Almàssera.

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

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

El Ayuntamiento de Almàssera todavía no ha contestado a nuestra recomendación de que, ante el incumplimiento de la orden de ejecución dirigida al propietario del suelo rústico para que lo mantenga en adecuado estado de limpieza y en buenas condiciones higiénico-sanitarias, se disponga la adopción de las medidas recogidas en el art. 212.3 de la Ley Urbanística Valenciana: la ejecución subsidiaria y la imposición de multas coercitivas.

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

Los principales problemas planteados en las quejas presentadas en este 2007 se refieren, no sólo a la pasividad de los Ayuntamientos para acordar el inicio del expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y el expediente sancionador, sino también, y sobre todo, al retraso en su tramitación, resolución y efectivo cumplimiento de las órdenes de demolición y las correspondientes sanciones.

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

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

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

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

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

En idéntico estado de tramitación se encuentra la queja nº 061516, en la que le dirigimos al Ayuntamiento de Xàtiva las siguientes recomendaciones:

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

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

Por otra parte, el retraso en acordar la ejecución subsidiaria de la orden de demolición dictada por el Ayuntamiento de Vinaròs en la queja nº 070462 propició nuestra recomendación de que, en caso de incumplimiento de la orden de demolición dictada, se disponga la ejecución subsidiaria por el Ayuntamiento a cargo del obligado, así como la incoación del preceptivo expediente sancionador. Seguimos esperando la contestación del Ayuntamiento sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación.

Asimismo, el Ayuntamiento de Gata de Gorgos (queja nº 070848) no nos ha contestado a nuestro recordatorio del deber legal de tramitar y resolver, cuanto antes y de forma

urgente, el expediente de restauración de la legalidad urbanística conculcada para reponer la realidad alterada a su estado anterior, acordando la demolición de las mismas si las obras son ilegalizables, y el expediente sancionador, al haberse cometido una infracción urbanística consistente en la realización de obras sin licencia municipal ni autorización previa de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda en suelo no urbanizable incluido en el área de amortiguación de impactos del Parque Natural del Montgó.

b) VIVIENDA

1. Introducción

En este año 2007, el tema más denunciado en las quejas sobre vivienda sigue siendo la insuficiente oferta de viviendas de protección pública: son muchas las personas que llevan varios años esperando una vivienda y que, debido a la escasez de las mismas, todavía no han podido acceder a ella.

Las listas de espera para acceder a una vivienda de protección pública siguen siendo muy extensas.

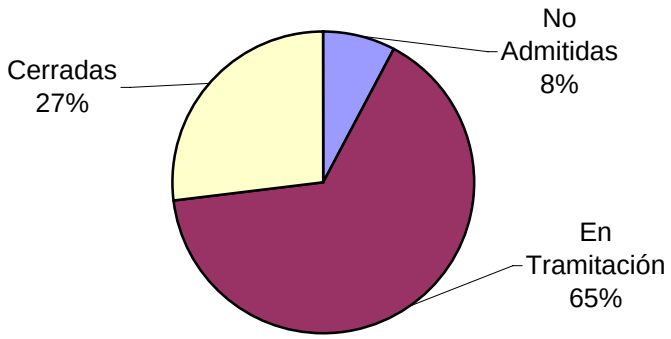
Junto a la insuficiencia de viviendas de protección pública, en este 2007 también hemos investigado las siguientes problemáticas: el deficiente estado de conservación de algunas viviendas de protección pública propiedad del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.; la amortización anticipada de créditos hipotecarios; la denegación de ayudas y subvenciones previstas en los planes vivienda estatal y autonómico; la realización de obras para garantizar la accesibilidad de los inmuebles y viviendas para las personas discapacitadas y los defectos constructivos en viviendas de protección pública y de renta libre.

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

2. Vivienda en Cifras

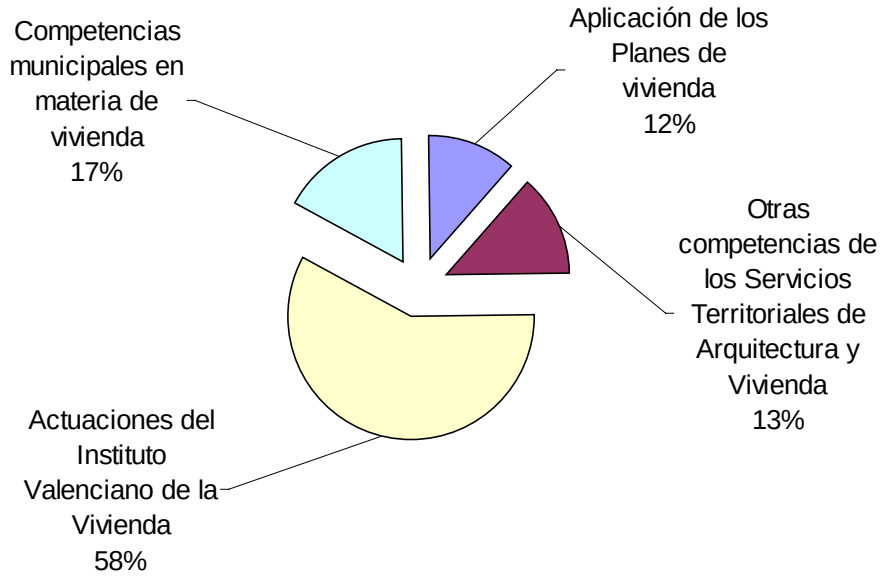
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	4	7,69%
En Tramitación	34	65,38%
♦ *En Trámite Normal*	*34*	*65,38%*
♦ *Suspendidas*	*0*	*0,00%*
Cerradas	14	26,92%
♦ *Por solución*	*2*	*3,85%*
♦ *Se solucionará*	*4*	*7,69%*
♦ *Actuación Administrativa Correcta*	*5*	*9,62%*
♦ *Otros Motivos*	*3*	*5,77%*
♦ *Resoluciones*	*0*	*0,00%*
● Aceptadas	0	0,00%
● No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	**52**	**100,00%**



2.2. Análisis cualitativo

Área de Vivienda	Quejas
Aplicación de los Planes de vivienda	6
Otras competencias de los Servicios Territoriales de Arquitectura y Vivienda	7
Actuaciones del Instituto Valenciano de la Vivienda	30
Competencias municipales en materia de vivienda	9
Total área de Vivienda	**52**



3. Escasez de viviendas de protección pública y largas listas de espera

Entre las quejas que hemos tramitado este año, son muchas las que tienen por objeto la falta de adjudicación de viviendas protegidas a personas que cumplen con todos los requisitos y llevan varios años en la lista de espera sin poder acceder a ninguna.

El Síndic de Greuges constata, año tras año, las dificultades existentes para satisfacer la numerosa demanda de vivienda protegida, debido, principalmente, al insuficiente número de las mismas.

Además, si a ello añadimos que algunas de las viviendas se encuentran ubicadas en barrios socialmente deprimidos y degradados, la situación todavía se complica más, ya que algunas de las personas necesitadas de vivienda con una vida normalizada, son reacias a vivir en un entorno conflictivo y problemático.

Así, en la queja nº 060958, se manifestaba que hacía más de 5 años que se había solicitado una vivienda de protección pública, sin haber sido adjudicada la misma hasta el momento.

La Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A., IVVSA), reconoce expresamente el retraso cuando afirma en el informe que remite a esta Institución que, "en la actualidad, son muchas las dificultades existentes para satisfacer la numerosa demanda de vivienda protegida, más si añadimos la circunstancia de que alguna de las viviendas se encuentra en barrios en los que pudiera resultar complicada la convivencia con familias muy desestructuradas."

No obstante, en este caso concreto, junto al tiempo que lleva solicitando una vivienda la interesada, desde el año 2000 –aunque en el 2002 procedió a renovar su solicitud-, hay que destacar las especiales razones de urgencia que concurren, ya que, según se desprende de la cédula de citación emitida por el Juzgado de Primera Instancia núm. 6 de Alicante en el juicio verbal de desahucio por falta de pago, la autora de la queja puede quedarse en la calle en breve, puesto que se le advierte que si la sentencia es condenatoria y no se recurre se procederá a su lanzamiento el próximo día 25 de enero de 2007.

El IVVSA aceptó nuestra recomendación de que, cuanto antes, se tramitara con urgencia la solicitud de vivienda que presentara la autora de la queja y, en la medida de las disponibilidades reales de vivienda que existieran, se adjudicara a la interesada una vivienda de protección pública.

4. Defectos constructivos en viviendas de protección pública

El autor de la queja nº 060650 se dirige a esta Institución manifestando que ha solicitado reiteradamente a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, desde el año 1988, la reparación de las humedades y desperfectos existentes en los garajes sitos en un inmueble en Aspe, sin haber obtenido ningún resultado satisfactorio hasta el momento.

La Conselleria nos indica que tras la realización de los oportunos trámites administrativos, se dictó propuesta de resolución, por la que se deniega la reparación de tales desperfectos por derivarse de caso fortuito o fuerza mayor, informando además que, desde la fecha del contrato de compraventa, incumbe a la comunidad de propietarios efectuar las reparaciones necesarias para mantener el inmueble e instalaciones generales en adecuado estado de conservación.

Sin embargo, le razonamos a la Conselleria que no podíamos compartir esta conclusión por las siguientes razones que exponemos a continuación:

a) Los vecinos llevan reclamando al Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. (IVVSA) la reparación de los desperfectos del garaje desde el año 1988, es decir, que las humedades y los agujeros en el techo no fueron provocados por las fuertes lluvias acontecidas en septiembre de 2005, sino que ya existían mucho antes, en 1988.

b) La intensidad de las precipitaciones que tuvieron lugar en septiembre de 2005 no puede configurarse como un caso fortuito o de fuerza mayor, al objeto de excluir la responsabilidad patrimonial de la Administración, consagrada en el art. 106.2 de la Constitución Española.

La intensidad, y por tanto, imprevisibilidad de las lluvias acaecidas en la localidad en septiembre de 2005 no ha quedado demostrada o acreditada, por lo que esta Institución considera que no nos encontramos ante un caso de fuerza mayor y que la Conselleria debería hacerse cargo del arreglo de los desperfectos del garaje, que se vienen reclamando por los vecinos afectados desde 1988 y con anterioridad a la firma de los contratos de compraventa en 2005.

Finalmente, el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. (en adelante, IVVSA), aceptó nuestra recomendación en punto a que, cuanto antes, se adoptaran las medidas oportunas para lograr la total reparación de los desperfectos del garaje que se vienen reclamando desde 1988, ya que no han sido causados por caso fortuito o fuerza mayor.

5. Desahucio de los ocupantes de viviendas de protección pública

La autora de la queja nº 061541 se dirige a esta Institución manifestando la angustiosa situación en la que se encuentra junto a sus 7 hijos ante el desahucio que pretende llevar a cabo el Instituto Valenciano de la Vivienda por las denuncias presentadas por los vecinos, las cuales fueron motivadas por los problemas de convivencia que se producían en su domicilio.

La persona afectada nos relata que “mi futuro me aterra, me veo en la calle con mis 7 hijos. Mis medios económicos son escasos, me es imposible hacer frente a un alquiler en el mercado privado. Estoy percibiendo la Renta Activa de Inserción, prestación que cobro por haber sido víctima durante toda mi vida de constantes malos tratos. Desde los Servicios Sociales, me apoyan con una pequeña ayuda mensual. La realidad es que a

final de mes no tengo con que darles comida a mis hijos. La suerte que tengo es que comen, por lo menos una vez al día, en el centro escolar."

Así las cosas, requerimos un informe al IVVSA para que nos detallara los motivos que impiden la suspensión del desahucio teniendo en cuenta la desfavorable situación en la que se encuentra la afectada, con 7 hijos menores de edad a su cargo y cobrando una pequeña prestación por haber sido víctima de los malos tratos.

En el informe que nos envía la Conselleria, sin hacer referencia expresa a cuál es la situación actual, es decir, sin aclarar si las molestias generadas a los vecinos por la autora de la queja persisten o no al día de hoy –no se detalla qué ha pasado desde el 2005 hasta la actualidad-, se indica que el IVVSA (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.) inició un expediente administrativo de resolución de contrato y desahucio por realización de actividades molestias, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas respecto a la vivienda de referencia, que finalizó con la correspondiente resolución de Desahucio, dictada por la Dirección General de Vivienda y Proyectos Urbanos en fecha 21 de noviembre de 2005.

La Conselleria concluye su informe manifestando que el derecho de acceso, uso y disfrute de una vivienda digna siempre debe garantizarse bajo unas mínimas normas de convivencia entre la comunidad de vecinos, para no ir en perjuicio de los intereses colectivos, tal como recoge la normativa vigente en este asunto.

Atendiendo a estas consideraciones, esta Institución es consciente de que el acceso a una vivienda digna debe realizarse en adecuadas condiciones de integración para no generar molestias y perjuicios al resto de vecinos que ocupan idénticas o similares viviendas de protección pública, y ello, para garantizar una buena convivencia entre ellos.

Con ser esto muy importante, tampoco se puede perder de vista que la ejecución del desahucio puede dejar en la calle a una mujer con sus 7 hijos menores de edad, que cobra una pequeña prestación por haber sido víctima de los malos tratos, sin que del informe remitido por la Conselleria se pueda deducir que se haya previsto una solución siquiera temporal para evitar el problema de falta de vivienda.

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

Al tiempo de redactar el presente Informe Anual, seguimos a la espera de recibir la preceptiva contestación por parte del IVVSA a nuestra recomendación de que se adoptaran las medidas necesarias para solucionar el problema de falta de vivienda de la autora de la queja.

6. Viviendas de protección pública inaccesibles para las personas discapacitadas

Si las viviendas de protección pública siguen siendo escasas para satisfacer la demanda existente en la actualidad, todavía son más insuficientes las que resultan accesibles para personas discapacitadas.

La autora de la queja nº 061605 nos exponía que su madre lleva varios años solicitando una vivienda de protección oficial adaptada para discapacitados en silla de ruedas, sin haber recibido ningún resultado satisfactorio hasta el momento, y ello, a pesar de que se siguen construyendo viviendas de protección pública para personas discapacitadas, alegando desconocer qué criterios sigue el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. para conceder las viviendas adaptadas de protección oficial.

Con el objeto de contrastar estas alegaciones, requerimos hasta en 4 ocasiones un informe a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda sobre estas concretas cuestiones, :

a) Detalle de las actuaciones realizadas por el Instituto Valenciano de la Vivienda para facilitar el acceso a una vivienda adaptada para discapacitados en silla de ruedas.

La Conselleria nos informa que la autora de la queja resultó ser adjudicataria de una vivienda a la que renunció en el año 2002 "por ser muy pequeña y estar situada en una zona que calificaba de muy conflictiva", añadiendo que "la situación familiar de la solicitante de la vivienda, sus necesidades de espacio y las condiciones que ha de reunir la vivienda que ocupe junto a su hija, son elementos que tienen difícil respuesta en el ámbito de las viviendas de promoción pública."

También nos dice la Conselleria que la solicitud de vivienda ha caducado, "ya que han transcurrido más de dos años desde la fecha de solicitud de la vivienda de promoción pública, sin haber podido adjudicar a la interesada una vivienda con las características que solicita. En la actualidad, el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. no tiene constancia de que se haya presentado ninguna nueva solicitud de vivienda de promoción pública."

Termina su informe la Conselleria expresándonos, en septiembre de 2007 –más de un año y medio después-, la misma buena predisposición manifestada en enero de 2006, al indicar que "el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. seguirá empleando todos los medios a su alcance para responder a cualquier nueva solicitud que se presente por la interesada, en la que se expresen detalladamente las condiciones mínimas que debe reunir la vivienda que necesita, siempre que se disponga de una que tenga dichas características".

Sin embargo, al día de hoy, la autora de la queja sigue esperando la adjudicación de una vivienda accesible a su grado de discapacidad.

b) Informe sobre el número de viviendas adaptadas de protección pública existentes en la zona solicitada por la autora de la queja.

Esta cuestión fue planteada expresamente en nuestra petición de informe a la Conselleria y no ha sido contestada.

c) Descripción de los criterios que se tienen en cuenta para su adjudicación, sobre todo, en casos de urgencia o gravedad, como podría ser el caso de la autora de la queja.

Tampoco esta pregunta ha sido respondida.

Así las cosas, si bien es cierto que la Conselleria ha realizado diversas actuaciones tendentes a garantizar una vivienda digna y accesible a la autora de la queja, no lo es menos que ha transcurrido más de 4 años desde que el 10 de junio de 2003 volviera a solicitar una vivienda, y la situación no ha cambiado desde entonces.

En la actualidad, seguimos a la espera de recibir respuesta a nuestra recomendación dirigida a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda para que tramite con urgencia la solicitud de vivienda que presente la autora de la queja y, en la medida de las disponibilidades reales de vivienda adaptada que existan actualmente, previo cumplimiento de los requisitos legales, adjudique a la interesada una vivienda adaptada digna que resulte accesible atendiendo a su elevado grado de discapacidad e importantes limitaciones físicas, informándola sobre los criterios que aplica el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. para conceder las viviendas adaptadas de protección pública.

7. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

La situación de riesgo en la que se encontraba un edificio de viviendas por la construcción de un aparcamiento subterráneo en Alicante motivó la investigación de oficio nº 76/2005, expediente nº 052100, en la que recomendamos al Ayuntamiento que, en cumplimiento de la propuesta efectuada por el técnico municipal director del contrato del estacionamiento subterráneo, y de forma urgente, se emitiera informe sobre el estado y comportamiento estructural del edificio ubicado en el nº 21 de la Avda. Catedrático Soler, y a la vista de su contenido, se dispusieran las medidas necesarias para garantizar la seguridad y estabilidad del mismo.

La única contestación que recibimos por parte del Ayuntamiento ha sido un escrito emitido por la Concejalía de Seguridad Ciudadana, Tráfico y Transportes que tuvo entrada en esta Institución el 30 de marzo de 2007, esto es, seis meses más tarde de nuestra recomendación, en el que simplemente se limita a indicar que el informe solicitado le corresponde redactarlo a la Concejalía de Servicios y Mantenimiento, concretamente, al Departamento de Conservación de Inmuebles.

La urgencia con la que se recomendó la emisión del informe, dada la gravedad de la situación en la que se podría encontrar el edificio, junto con esta descoordinación administrativa entre concejalías del propio Ayuntamiento, que todavía no ha emitido el informe requerido, justifica que demos cuenta de esta actitud hostil al no aceptar nuestra recomendación en este Informe Anual.

Por otra parte, un grupo de vecinos afectados acudieron a esta Institución, queja nº 050761, exponiendo las molestias que están padeciendo en sus casas como consecuencia de la intensa actividad desarrollada en el aparcamiento público existente en Valencia junto a sus viviendas, cuyos vehículos usuarios –la mayor parte ambulancias- generan una gran contaminación acústica a su paso por el elevador del parking, cuyas medidas de ventilación de humos y olores y de prevención de incendios, a juicio de los vecinos, son insuficientes.

Los autores de la queja afirmaban que, además, se pretende la ubicación y construcción en el patio interior de la manzana de un aparcamiento de dos plantas altas y cuatro plantas de sótano que no respeta la calificación urbanística de uso predominantemente residencial, prevista en la zona por el Plan General de Ordenación Urbana de Valencia.

El Ayuntamiento de Valencia ha aceptado nuestra recomendación de que, antes de conceder, en su caso, las correspondientes licencias para el aparcamiento, se resuelva la posible incompatibilidad del mismo con el uso predominantemente residencial que para la zona reconoce del vigente Plan General de Ordenación Urbano, ordenando, en todo caso, las necesarias medidas correctoras para eliminar las molestias denunciadas y evitar cualquier riesgo para la salud de los vecinos afectados y sus viviendas.

Respecto a la queja nº 051808, en la que un grupo de vecinos afectados nos expresaban su preocupación por la desaparición del parque y jardín existente desde hace más de 12 años en la plaza José María Orense de Valencia debido a la construcción de una residencia para personas con parálisis cerebral.

Los vecinos afectados insistían en dejar claro que de ninguna manera se oponían la construcción de la residencia, sino que lo que pretendían es que se examinaran y valoraran otras posibles alternativas para su ubicación, evitando de esta manera la destrucción de una zona ajardinada con juegos infantiles que es disfrutada a diario por muchos niños y como área de recreo y paseo para las personas mayores del barrio.

El Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación consistente en que, ante la desaparición del parque o jardín ubicado en la referida plaza, se adopten las medidas compensatorias precisas para mantener la proporción y calidad de las dotaciones públicas existentes con anterioridad, valorando la conveniencia de calificar y destinar a zona verde la parcela municipal más cercana a la referida plaza.

Antes de concluir con este apartado, queremos dar cuenta de la queja nº 050237, en la que una propietaria afectada por el programa de actuación integrada Sector Parque en Carcaixent (Valencia), nos manifestaba su disconformidad ante el incremento injustificado, y sin audiencia a los propietarios afectados, del coste de las obras de urbanización y a la indebida aplicación de coeficientes reductores del aprovechamiento urbanístico que le corresponde.

El Ayuntamiento de Carcaixent, tras exponer sus razones, no ha aceptado nuestra recomendación de que, previa comprobación de la efectiva publicación de los coeficientes correctores aplicados en los correspondientes periódicos oficiales,

reconsiderara la procedencia de utilizarlos para reducir el aprovechamiento urbanístico que le corresponde a la autora de la queja.

El arquitecto municipal venía a reconocer expresamente que se habían aplicado unos coeficientes de homogeneización incluidos en las fichas de planeamiento que, a pesar de afirmarse su eficacia normativa, no habían sido publicados en ningún boletín oficial.

En este sentido, le recordamos al Ayuntamiento de Carcaixent el principio constitucional de publicidad de las normas (art. 9.3), consagrado en el art. 52 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, donde se dispone que para que produzcan efectos jurídicos las disposiciones administrativas habrán de publicarse en el Diario Oficial que corresponda.

c) MEDIO AMBIENTE

1. Introducción

Durante el año 2007 accedieron a la Institución un total de 167 quejas en materia ambiental, lo que constituye un 9% del total de quejas que corresponden a dicha anualidad.

La temática de las mismas es sumamente variada, si bien pueden integrarse en los epígrafes genéricos que se relacionan a continuación y en los que se da cuenta de las quejas resueltas de contenido más relevante. Existen supuestos en los que la ubicación sistemática de las quejas correspondería a varios de los epígrafes señalados, al presentar la cuestión perfiles comunes a distintas problemáticas, habiéndose ubicado las quejas de acuerdo a la problemática principal presentada.

De nuevo, los expedientes sobre contaminación acústica, tanto en relación con establecimientos como con otras fuentes de ruido han ocupado una parte relevante de la intervención de esta Institución en la materia medio ambiente, reproduciéndose las problemáticas habituales y que, año tras año, se relacionan en los informes anuales presentados.

La lucha contra el ruido debe ser una prioridad en la intervención de las Administraciones local y autonómica valenciana, ya que los efectos sobre la salud de las personas, así como en su calidad de vida, son ciertamente reseñables.

Algunas quejas sobre ruidos han venido acompañadas de otras cuestiones, siendo que junto a los ruidos los ciudadanos se quejaban de olores, suciedad, falta de higiene, etc. en determinados establecimientos o actividades. Es importante incidir, por tanto, en la necesidad de aplicar con el máximo rigor las potestades que se infieren del régimen jurídico de la licencia ambiental, e incluso de la autorización ambiental integrada, toda vez que tales instrumentos permiten un control exhaustivo de todos los aspectos que conforman el régimen de funcionamiento de las actividades.

Se analizan en los epígrafes que siguen otras problemáticas que se nos han presentado en la tramitación de las quejas, relativas al impacto ambiental de ciertas actividades y proyectos, así como en relación con la protección de espacios naturales.

Es preciso extremar los esfuerzos por parte de las Administraciones con competencia ambiental para garantizar que los proyectos públicos así como las actuaciones privadas se desarrollen de manera compatible con la protección de los bienes ambientales, especialmente si éstos cuentan con un régimen de singular protección. El cumplimiento de los condicionados de los instrumentos de tutela ambiental es esencial a tales efectos, lo que precisa un seguimiento efectivo por parte de las Administraciones de las actividades o proyectos autorizados.

No son materias en absoluto menores las relativas a animales por cuanto los mismos son fuente en ocasiones de molestias, y en otras, de posibles maltratos, lo que no es admisible.

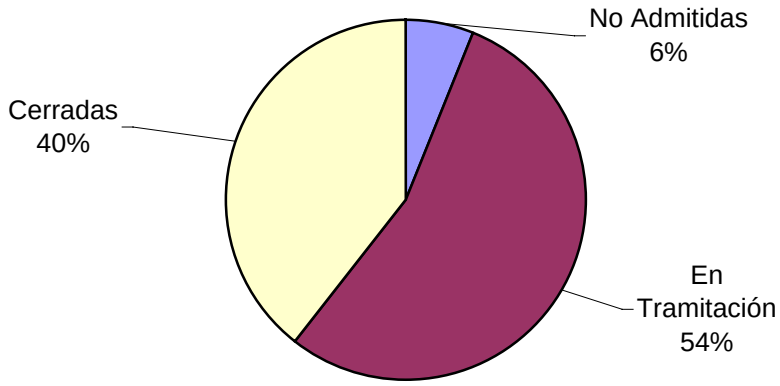
Finalmente, destacar en esta introducción las quejas tramitadas en materia de energías renovables, que han tenido como referencia principal la aplicación de la planificación eólica de la Comunitat.

Siendo ésta una energía limpia de enorme interés y potencialidad, que sin duda debe ser potenciada, debe efectuarse lo anterior con el máximo respeto a los bienes ambientales que pueden verse afectados con la instalación de los parques, así como teniendo en cuenta el resto de factores socioeconómicos y de ordenación territorial implicados.

2. Medio Ambiente en Cifras

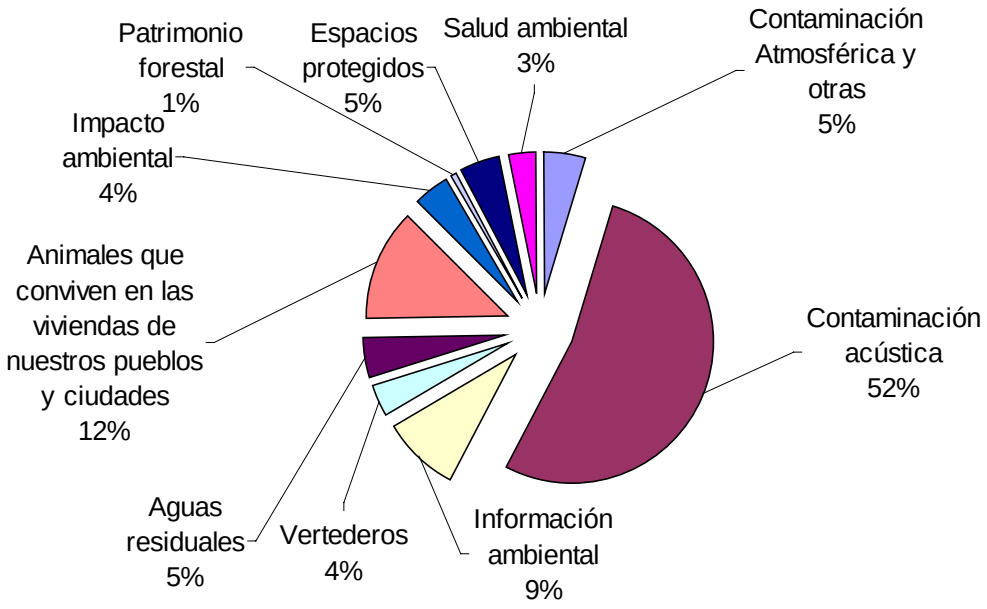
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	10	5,99%
En Tramitación	91	54,49%
♦ *En Trámite Normal*	*91*	*54,49%*
♦ *Suspendidas*	*0*	*0,00%*
Cerradas	66	39,52%
♦ *Por solución*	*23*	*13,77%*
♦ *Se solucionará*	*11*	*6,59%*
♦ *Actuación Administrativa Correcta*	*20*	*11,98%*
♦ *Otros Motivos*	*1*	*0,60%*
♦ *Resoluciones*	*11*	*6,59%*
● Aceptadas	11	6,59%
● No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	167	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Medio Ambiente	Quejas
Contaminación Atmosférica y otras	8
Contaminación acústica	88
Información ambiental	15
Vertederos	6
Aguas residuales	8
Animales que conviven en las viviendas de nuestros pueblos y ciudades	21
Impacto ambiental	7
Patrimonio forestal	1
Espacios protegidos	8
Salud ambiental	5
Total área de Medio Ambiente	**167**



3. Contaminación acústica

Se da cuenta a continuación de las quejas de mayor interés tramitadas en 2007 sobre esta temática, relativas a ruidos procedentes de establecimientos con ambientación musical y actividades mercantiles diversas, así como de otras fuentes de contaminación acústica.

La queja nº 061286, en la que se analiza la problemática acústica y el incumplimiento de horarios de cierre causados por un establecimiento con ambientación musical, conllevó la sugerencia a la Consellería de Gobernación consistente en que en lo sucesivo efectuara un seguimiento estricto a la actividad con apertura de los expedientes sancionadores que procedieran si se seguían acreditando incumplimientos a la normativa sobre horarios de cierre. Junto a ello, al Ayuntamiento de Oropesa se le recomendó que efectuara un seguimiento continuo de la actividad, y que en la medida en que continuaran constatándose incumplimientos en materia de horarios de cierre, se remitieran a la Consellería de Gobernación todos los partes de la Policía local en que estos consten, para la apertura de los correspondientes expedientes sancionadores.

Finalmente, se recomendó al Ayuntamiento de Oropesa que efectuara visita de inspección técnica a la actividad para que, con independencia de la auditoría acústica que se exigió, y cuya presentación no constaba, los técnicos municipales evaluaran las condiciones de insonorización del local así como las características de las fuentes de ruido, para en su caso, tras la elaboración del correspondiente informe, se valorara la necesidad de abrir expediente para la imposición de medidas correctoras. Además, se le recordó el deber legal de abrir expediente sancionador por incumplimiento de la normativa sobre contaminación acústica al establecimiento, siempre que se acreditara la superación de niveles acústicos legales mediante la realización de medición sonométrica, remitiendo las actuaciones a la Consellería competente en caso de que el asunto rebase su competencia.

El expediente se cerró con motivo de la aceptación de los pronunciamientos efectuados por parte de las Administraciones referenciadas.

En la queja nº 060808, relativa a la contaminación acústica generada por un establecimiento tipo bar, situado en La Vall d´Uixó, tanto por sus actividades en el interior como por la instalación de terraza exterior hasta altas horas de la madrugada, resolvimos recomendar al Ayuntamiento de la citada localidad que, previa audiencia al interesado, y sin más demora, dispusiera con urgencia la clausura del establecimiento que venía funcionando sin licencia ambiental y, en caso de que contara con ella, se acordara la suspensión inmediata del funcionamiento de la fuente perturbadora, hasta que fueran corregidas las deficiencias existentes y no se generaran molestias acústicas a los vecinos, evitando la excesiva ocupación de la vía pública con mesas y sillas, e incoando el correspondiente expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística por la instalación de un toldo de grandes dimensiones presuntamente sin licencia de obras municipal.

El expediente está todavía en tramitación, a la espera de recibir el informe solicitado al Ayuntamiento de La Vall d´Uixó.

En la queja nº 060432 se vinieron a analizar las molestias acústicas provocadas por una actividad calificada (taller de carpintería metálica) que carecía de licencia. En consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento de Puzol que dispusiera con urgencia y de forma inmediata, el cese o clausura de la actividad desarrollada y la incoación del correspondiente procedimiento sancionador por el ejercicio de actividades calificadas sin licencia.

El Ayuntamiento aceptó la resolución adoptada, procediéndose al cierre del citado expediente.

En relación con los problemas relacionados con locales de reunión de agrupaciones vinculadas a fiestas populares, cabe destacar la queja nº 060303 en la que un ciudadano se quejaba de las insoportables molestias sonoras que padece en su vivienda como consecuencia de la realización de las actividades propias de un bar con ambientación musical hasta altas horas de la madrugada. Sobre esta cuestión, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Valencia que extremara los esfuerzos para lograr, cuanto antes, la adecuada insonorización del casal fallero, adoptando las medidas necesarias para evitar la contaminación acústica que está padeciendo injustamente la autora de la queja desde que hace más de 4 años acudió por primera vez a esta Institución.

El expediente quedó favorablemente resuelto con la aceptación por parte del Ayuntamiento de Valencia de la resolución adoptada.

En la queja nº 061137, relativa a la contaminación acústica producida por las actividades de la "Falla Villarrobledo", en el municipio de Aldaia, recomendamos al Ayuntamiento de esta localidad que respecto a los establecimientos falleros que de forma constante y reiterada vienen funcionando como bar o establecimiento musical, se exigiera la licencia ambiental, previa adopción de las necesarias medidas correctoras para evitar molestias a los vecinos, ordenando, entretanto, la prohibición de desarrollar la actividad propia de un bar con ambientación musical hasta que no se obtuviera la referida licencia.

Por otro lado, en cuanto a la actividad normal que se desarrolla en el local fallero, se le indicó al Ayuntamiento que éste debía contar con las obligadas medidas de insonorización. Entretanto, se debería limitar el otorgamiento de "permisos especiales" para la celebración de fiestas musicales y, en todo caso, extremar al máximo el rigor en la vigilancia policial y cumplimiento estricto del horario de cierre.

El expediente finalizó con la aceptación de la resolución por parte del Ayuntamiento de Aldaia.

En la queja nº 060605 recomendamos al Ayuntamiento de Mislata que respecto a los locales de ensayo de Bandas Musicales, que de forma constante y reiterada venían funcionando como bar o establecimiento musical, se exigiera licencia de actividad calificada, previa adopción de las necesarias medidas correctoras para evitar molestias a

los vecinos, ordenando, entretanto, la prohibición de desarrollar la actividad propia de un bar con ambientación musical hasta que no se obtuviera la referida licencia.

Por otro lado, en cuanto a la actividad normal que se desarrolla en los locales de ensayos, se recordó que éstos deben cumplir con las obligadas medidas de insonorización y prevención de incendios. En este sentido, recomendamos que el Ayuntamiento de Mislata fomentara la instalación de medidas de insonorización de los locales, a través de la concesión a estos colectivos de subvenciones, créditos blandos o reintegrables, o cualquier otro tipo de ayuda económica que permita a corto plazo, sobre todo a aquellos que generan más molestias acústicas, la evitación de las mismas.

La citada resolución fue aceptada, dándose así por concluida la investigación.

En la queja nº 060699, recomendamos al Ayuntamiento de Valencia y a la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas que, en el ámbito de sus respectivas competencias, y de forma coordinada, mantuvieran actividades de inspección y control sobre la actividad musical y las verbenas que se desarrollan en un club de tenis, prohibiendo su celebración sin autorización, y ordenando las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas denunciadas, así como garantizando el cumplimiento del horario de cierre.

El expediente se cerró con la aceptación de los pronunciamientos efectuados.

En la queja nº 060233, relativa a ruidos procedentes del tráfico viario, recomendamos al Ayuntamiento de Castalla que realizara una inspección en la calle Biar para acreditar la existencia de ruidos que superaran lo establecido en la legislación vigente, efectuando medición sonométrica a partir de la cual, en su caso, se procediera a valorar la adopción de las medidas que resultaran pertinentes, tendentes a reducir los niveles de contaminación sonora provocadas por la circulación.

La citada queja continúa abierta a la espera de recibir el pertinente informe del Ayuntamiento acerca de la aceptación o no aceptación de los citados pronunciamientos.

Citamos igualmente la queja nº 060511, relativa a las molestias acústicas producidas por una actividad de desguace de vehículos, en la que resolvimos recomendar al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig que realizara las actuaciones investigadoras tendentes a determinar si la actividad de desguace ejerce sus actividades contando y de acuerdo con la preceptiva licencia ambiental y, en caso de que se determinara la inexistencia de licencia, previa audiencia al interesado y sin más demora, dispusiera con urgencia la clausura del establecimiento.

Así mismo, recomendamos que en caso que la citada actividad contara con la preceptiva licencia, se realizaran por los servicios técnicos municipales las oportunas visitas de inspección, al efecto de determinar el cumplimiento por parte de la misma de los niveles marcados por la Ley 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, acordando, en caso de apreciarse a resultas de las mismas la comisión de infracciones, la suspensión inmediata del funcionamiento de la fuente perturbadora, hasta que fueran corregidas las deficiencias existentes y no se generaran molestias acústicas a los vecinos.

El expediente en cuestión se cerró habiéndose aceptado la resolución por parte del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig.

4. Información ambiental

Generalmente, las quejas en materia de información ambiental se han venido resolviendo de manera favorable a lo largo de la tramitación de los expedientes, sin que se haya debido llegar, en la mayoría de ellos, a dictar resolución. No obstante, se incorpora alguna referencia sobre el particular para su constancia en el presente informe.

Así, podemos citar la queja nº 061426, en la que el ciudadano pretendía el acceso a determinada documentación ambiental obrante en un expediente tramitado por el Ayuntamiento de Alcoy, resolvimos recordar a dicho Ayuntamiento su deber legal de facilitar al interesado el acceso al informe del arquitecto municipal, dando además contestación expresa a su solicitud de acceso a la información ambiental.

El Ayuntamiento de Alcoy aceptó la citada recomendación, dándose por finalizado el expediente.

5. Salud ambiental

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

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

Podemos destacar igualmente la queja nº 060905, relativa a los olores producidos por una estación depuradora de aguas residuales, en la que recomendamos a la Conselería de Territorio y Vivienda, así como al Ayuntamiento de Teulada la adopción de todas las medidas correctoras imprescindibles para eliminar las molestias que pudieran derivarse del funcionamiento de la instalación, entre tanto se lleva a efecto el proyecto del tratamiento terciario de la depuradora. Junto a ello, se recomendó que se llevara un control y seguimiento exhaustivo del mantenimiento de las instalaciones de la depuradora con el fin de evitar que se siguieran produciendo averías en la misma, garantizando su inmediata corrección en el caso de que se produjeran. Finalmente, se

recomendó que el "Proyecto y Obra del Tratamiento Terciario de la EDAR de Moraira. Teulada" se tramitara con la mayor agilidad y celeridad posible.

Ambas Administraciones aceptaron la resolución efectuada, en sus respectivos ámbitos competenciales, dándose así por finalizada la investigación.

La queja nº 061004, relativa a los olores provocados por un matadero, fue resuelta recomendando al Ayuntamiento de Benissa que, previa audiencia al interesado, dispusiera con urgencia la ejecución forzosa del decreto municipal de 25 de octubre de 2006, por el que se disponía el cierre y la clausura del matadero, incoando los oportunos expedientes sancionadores por la comisión de sendas infracciones (realizar obras sin licencia y ejercer la actividad de matadero sin licencia ambiental), y acordando la demolición de lo ilegalmente construido por ser su uso incompatible con las normas del plan general de ordenación urbana.

Se procedió al cierre del expediente al haberse aceptado la resolución por parte del citado Ayuntamiento.

6. Vertederos

En la queja nº 060308, relativa a la existencia de vertidos ilegales en la zona del Pla de La Vila Joiosa, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de la Vila Joiosa y a la Conselleria de Territorio y Vivienda que, con urgencia, y dentro de su respectivo ámbito competencial, impidieran el vertido ilegal de inertes en la zona del "Pla", imponiendo las correspondientes sanciones y obligando al infractor a reponer o restaurar las cosas al ser y estado anteriores a las infracciones cometidas, adoptando las medidas necesarias para garantizar la existencia de unas adecuadas condiciones higiénico-sanitarias en la zona, y acelerando los trabajos para autorizar un nuevo vertedero en el que se garantizaran altos estándares de protección medioambiental.

El expediente se cerró con la aceptación de los pronunciamientos efectuados.

En la queja nº 060668, relativa a la instalación de una planta de tratamiento de residuos sólidos industriales peligrosos, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Fanzara y a la Conselleria de Territorio y Vivienda que no autorizaran la ubicación y construcción de la citada planta por no estar expresamente autorizado este uso en el Plan de Ordenación de Recursos Naturales de la Sierra de Espadán e implicar, dada la peligrosidad de los residuos industriales a tratar, un evidente riesgo de contaminación del manantial Fuente El Baladral, del que se abastece el municipio de Onda.

El expediente fue cerrado dado que se aceptó la resolución emitida por esta Institución.

7. Aguas

En la queja nº 060237, recomendamos al Ayuntamiento de La Eliana, Consellería de Agricultura, Pesca y Alimentación, Consellería de Infraestructuras y Transportes, así

como a la Consellería de Territorio y Vivienda, que incrementaran los esfuerzos para que en el ejercicio de sus respectivas competencias garantizaran a la mayor brevedad posible un suministro público de agua para el municipio de La Eliana en condiciones adecuadas de calidad sanitaria, regularidad, continuidad y acceso universal, actuando tanto en el origen de la problemática planteada, centrada en la indebida utilización de los fertilizantes agrarios, como en el marco de la actividad de distribución, control de calidad y prestación del servicio, comprometiendo al efecto los recursos económicos necesarios dentro de sus posibilidades presupuestarias.

La queja se encuentra cerrada al haber aceptado las Administraciones implicadas los pronunciamientos arriba expuestos.

En la queja nº 060709, relativa a la existencia de una alcantarilla que cuando llueve se llena de agua y revienta saliendo toda la suciedad, excrementos etc, al camino público, en una zona próxima al casco urbano, recordamos al Ayuntamiento de Mutxamel que tratara de agilizar en colaboración con el resto de municipios de la Mancomunidad d`Alacantí, la tramitación y ejecución del proyecto básico de "Evacuación de aguas pluviales Mutxamel A7- Sant Joan d´ Alacant", que dé una solución definitiva al problema planteado y en general a las deficiencias existentes en la red de saneamiento en la zona en cuestión.

El expediente se cerró con la aceptación del citado pronunciamiento por parte del Ayuntamiento de Mutxamel.

8. Animales

Podemos citar la queja nº 060148, relativa a la inexistencia de permisos necesarios para ofrecer servicios de residencia canina, en la que recomendamos al Ayuntamiento de Almassora, que procediera a la incoación y tramitación del oportuno expediente disciplinario, acordando en su caso la imposición de las sanciones que se deriven de las conductas punibles realizadas que resulten acreditadas a resultas de dicha investigación. Por otra parte, recomendamos que en situaciones como la analizada, extremara al máximo los deberes legales que se extraen del art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.

El expediente se encuentra en la actualidad abierto a la espera de recibir los informes definitivos por parte del citado Ayuntamiento.

Respecto a las molestias que generan determinados animales, cabe citar la queja nº 060789, en la que recomendamos al Ayuntamiento de Sedaví que, a petición del interesado, realizara una inspección para acreditar la existencia de ruidos que superen lo establecido en la legislación vigente, efectuando medición sonométrica a partir de la cual en su caso se proceda a la apertura de expediente sancionador por incumplimiento de la normativa autonómica y local sobre protección frente a la contaminación acústica.

El Ayuntamiento de Sedaví aceptó la resolución adoptada, dándose así por finalizada la investigación.

En la queja nº 061274 relativa a la tenencia de animales de especies ovina, caprina y cunícola en una zona del término municipal de Orihuela, recomendamos al Ayuntamiento de Orihuela que, con el objeto de eliminar las molestias generadas por malos olores, insectos y roedores, y ante el posible incumplimiento de la orden de ejecución dirigida al propietario del inmueble donde se encontraban los animales para que lo mantuviera en adecuado estado de conservación y en buenas condiciones higiénico-sanitarias, dispusiera con urgencia la adopción de las medidas recogidas en el art. 212.3 de la Ley Urbanística Valenciana: la ejecución subsidiaria y la imposición de multas coercitivas.

El expediente consta abierto a la espera de recibir el informe correspondiente del Ayuntamiento de Orihuela.

Podemos citar la queja nº 061659, en la que el ciudadano denunciaba que desde hace más de 20 años sufría las molestias causadas por una cuadra ocupada por 6 caballos, consistentes básicamente en ruidos, olores, insectos y suciedad. Tras la oportuna investigación recomendamos al Ayuntamiento de Benifaió que, a la mayor brevedad posible, llevara a efecto el contenido del decreto municipal existente, en la medida en que no hayan accedido al expediente nuevos elementos que permitan poner en cuestión los informes técnicos en los que aquél se basaba, acordando en consecuencia la clausura de la actividad.

El citado Ayuntamiento aceptó la resolución dándose por finalizada la investigación.

Finalmente, citamos la queja nº 070630, relativa a maltrato de animales, en la que recomendamos al Ayuntamiento de Almassora que, al no haber transcurrido todavía el plazo de prescripción de 2 años de la infracción grave imputada al presunto responsable del maltrato del animal, se dispusiera cuanto antes la incoación de otro expediente sancionador y se adoptaran las medidas oportunas para que se tramite con rapidez y diligencia con el objeto de que el procedimiento no vuelva a caducar y la resolución sancionadora se dicte y notifique dentro del plazo de 6 meses desde su iniciación.

Asimismo, recomendamos al Ayuntamiento de Almassora que, en los casos en que se detecte el maltrato de un animal, entretanto se tramita el correspondiente procedimiento sancionador, se adopten las medidas oportunas para garantizar la seguridad y salud del animal, entre ellas, el decomiso (art. 21 Ley 4/1994), evitando la prolongación innecesaria de su sufrimiento y poniéndolo a disposición de un albergue, centro de acogida o sociedad protectora de animales.

El expediente se cerró dada la aceptación de los pronunciamientos efectuados por parte de la Administración referenciada.

9. Impacto Ambiental

Bajo este epígrafe situamos quejas que tienen que ver con la exigibilidad y cumplimiento de condiciones ambientales en las actuaciones de la Administración que

están sujetas a procedimientos de evaluación ambiental. Se abordan igualmente quejas relacionadas con actividades de elevado impacto ambiental, tales como la explotación de canteras y otras actividades de similares características.

Destacamos la queja nº 060497, en la que en relación con un incumplimiento de las condiciones de la Estimación de Impacto Ambiental Polígono Industrial Sur (Santiago Payá) en Alcoy (Alicante), recomendamos al Ayuntamiento de Alcoy y a la Conselleria de Territorio y Vivienda que, sin más retrasos ni demoras injustificadas, de manera urgente y coordinada, ordenaran a la empresa titular del proyecto de urbanización la inmediata realización de las obras detalladas en la condición primera de la estimación de impacto ambiental, acordándose, en caso de incumplimiento, la imposición de multas coercitivas y la ejecución subsidiaria de las obras por la Administración a su costa.

Las obras a realizar inmediatamente por la empresa y, en caso de incumplimiento por la Administración, eran las siguientes: a) La construcción de los elementos de refuerzo (muros de contención) previstos por el Instituto Tecnológico Geominero de España (ITGME) en el área de estudio para contener los procesos de erosión activa, ampliándolos a toda el área en las que se ha constatado la existencia de procesos de socavación activa y en los que el riesgo puede haberse agravado por el aumento de carga en cabecera. b) Simultáneamente para el resto de taludes y terraplenes (incluida la escombrera) se deberán realizar labores de tratamiento de taludes necesarias para el resguardo de la superficie contra la erosión hídrica (mediante mallas antierosión volumétricas, georedes, geoceldas, etc.) complementadas con labores de revegetación con especies arbustivas que contribuirán a medio y largo plazo a controlar la pérdida de suelo y a integrar la obra en el entorno.

Asimismo, recordamos al Ayuntamiento de Alcoy el deber legal de contestar en plazo la solicitud de información ambiental planteada por la autora de la queja mediante escrito de fecha 27 de diciembre de 2005.

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado los pronunciamientos efectuados por esta Institución.

En la queja nº 060528, relativa a la realización de voladuras en la cantera “El Cabezo”, de Xátiva, recomendamos a la Consellería de Empresa, Universidad y Ciencia que no volviera a autorizar ninguna voladura o actuación en la citada cantera hasta tanto no se obtuviera por parte de la mercantil explotadora de la misma las correspondientes autorizaciones y estimaciones ambientales pertinentes para su futuro destino como vertedero de inertes. Al Ayuntamiento de Xátiva resolvimos recomendarle que, en caso de existir, hiciera efectiva la sanción impuesta a la mercantil explotadora en cumplimiento de sus propios actos.

El expediente se cerró al haberse aceptado las recomendaciones efectuadas.

10. Energías renovables

En la queja nº 061184, relativa al cumplimiento de lo dispuesto en el art. 13, apartado 3, punto 7, del Acuerdo de 26 de julio de 2001, que exige un estudio de los factores socioculturales para la implantación de parques eólicos, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Infraestructuras y Transportes (Dirección General de Energía) que se suspendieran las obras y la instalación de los parques eólicos de la Zona 14 hasta que la Conselleria de Cultura emitiera informe favorable sobre las prospecciones previas y respecto al patrimonio arqueológico, etnológico y paleontológico.

La Consellería de infraestructuras y Transportes no aceptó la citada recomendación, discrepando de los argumentos planteados por esta Institución, por lo que se cerró el expediente haciendo indicación de que se comunicaría tal circunstancia en el presente Informe, lo que aquí se efectúa.

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

El expediente está pendiente de recibir los correspondientes informes de las Administraciones implicadas.

En la queja nº 070143, a la que se acumuló la queja nº 070242, relativa al Plan Eólico Comunitat Valenciana zona 9, Parque eólico de Juan Navarro, recomendamos a la Conselleria de Infraestructuras y Transporte y a la Conselleria Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que, en el ámbito de sus respectivas competencias, de forma coordinada, y sin prejuzgar el contenido de la futura declaración de impacto ambiental, adoptaran los siguientes acuerdos: en primer lugar, declarar como zona no apta el área ocupada por el parque eólico de Juan Navarro por estar incluida en un espacio natural protegido como Lugar de Interés Comunitario (LIC ES5233009 Sierra de Negrete) y tratarse de un área de especial importancia para las aves (IBA -Important Bird Area- nº 157, Hoces del Turia y los Serrano); junto a ello, analizar otras zonas más adecuadas para albergar infraestructuras eólicas con el menor impacto ambiental posible.

La citada queja está pendiente de recibir los correspondientes informes de las Administraciones implicadas.

11. Espacios Naturales protegidos

En la queja nº 060006, relativa a la construcción ilegal de una vivienda dentro del área de amortiguación de impactos del Parque Natural del Carrascal de la Font Roja, resolvimos recomendar al Ayuntamiento de Alcoy que levantara la suspensión acordada y llevara a efecto la orden de demolición utilizando en caso de que resultara necesario el mecanismo de la ejecución subsidiaria.

El citado Ayuntamiento aceptó la resolución emitida, dándose así por cerrada esta investigación.

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

El expediente está a la espera de recibir los informes requeridos a las Administraciones implicadas.

12. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

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

El expediente se encuentra todavía en tramitación, ya que se solicitó una ampliación de informe a la Administración sobre aceptación de la sugerencia efectuada cuya contestación está pendiente.

Un grupo de ciudadanos interesó la apertura del expediente de queja nº 052067, al no estar conformes con la instalación de un ecoparque para la recogida selectiva de residuos a menos de 100 metros de sus casas, por lo que pretendían su emplazamiento en otro lugar más adecuado.

A la vista de lo manifestado, y de acuerdo con la investigación realizada, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Valencia que, en la medida de lo posible, siguiera profundizando en la búsqueda del mejor emplazamiento para el referido ecoparque, con el fin de garantizar su adecuada accesibilidad, la mayor distancia posible con las viviendas existentes, y la causación de las menores molestias a los vecinos afectados.

La resolución fue finalmente aceptada, dando por concluida nuestra investigación.

En la queja nº 060765, relativa a la problemática de contaminación acústica que producen determinados animales, y en particular los perros, recomendamos al Ayuntamiento de Alfarp que, de forma urgente, ordenara al propietario de los perros la adopción de las medidas necesarias para evitar las molestias sonoras generadas por sus ladridos, bajo apercibimiento de que, en caso de incumplimiento, se incoara el correspondiente procedimiento sancionador, pudiéndose acordar, además, la confiscación de los animales.

La citada resolución fue aceptada, procediéndose al archivo de la investigación.

En la queja nº 050829, donde se analizaron las molestias generadas por actividad de cantera y planta de preparación de hormigón en la zona Lloma Plana, en término municipal de Montserrat, se estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de Montserrat y a la Conselleria de Territorio y Vivienda, que previa audiencia al interesado, dispusieran la ejecución de las órdenes de cese de la actividad que habían dictado hasta el momento por carecer de licencia ambiental y de la previa declaración de interés comunitario, adoptando en su caso, las siguientes medidas provisionales, proporcionadas a la naturaleza y gravedad de las infracciones cometidas: el precintado de aparatos o equipos o la retirada de productos y la imposición de medidas de corrección, seguridad o control que impidan la continuidad en la producción del riesgo o del daño.

Así mismo, y para favorecer una acción coordinada entre las distintas Administraciones afectadas, consideramos necesario recomendar al Ayuntamiento de Montserrat, a la Conselleria de Territorio y Vivienda, a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, y a la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, que siguieran manteniendo las reuniones de trabajo conjunto y coordinación con la empresa titular de la cantera con el fin de legalizar totalmente la actividad y eliminar las molestias que se venían sufriendo desde hace ya demasiado tiempo.

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

La queja nº 050977, en la que en relación con la "zona 5" del Plan eólico de la Comunidad Valenciana, recomendamos a las Consellerias de Territorio y Vivienda e Infraestructuras y Transportes que, en el ámbito de sus respectivas competencias, valoraran y acogieran en el procedimiento de evaluación de impacto ambiental las

incompatibilidades medioambientales puestas de manifiesto por el autor de la queja, se encuentra cerrada al haberse aceptado la recomendación efectuada.

La queja nº 060137, abierta de oficio en relación con la conservación de los espacios cinegéticos de la Comunidad Valenciana, en la que resolvimos recomendar a la Consellería de Territorio y Vivienda que, tal como hemos apreciado, continuara interesando a los titulares de espacios cinegéticos que presenten los planes de ordenación correspondientes para su aprobación y renovación, en tiempo y forma, y recordamos a dicha Administración el deber legal de actuar las potestades sancionadoras arriba señaladas frente a aquellos titulares de espacios cinegéticos que lleven a cabo la actividad de caza sin contar con una ordenación actualizada de los espacios aprobada por la Consellería (plan de ordenación), aplicando la medida de suspensión del aprovechamiento en tanto en cuanto dicha obligación no haya sido adecuadamente cumplimentada, fue cerrada al constatarse la aceptación de los pronunciamientos efectuados por parte de dicha Administración.

Por último, en la queja nº 061184, la Consellería de Infraestructuras y Transporte no aceptó la recomendación efectuada, de manera injustificada, haciéndose expresa declaración de su actitud hostil; la presente queja versa sobre la aplicación del Plan Eólico de la Comunitat Valenciana en la Zona 14, y en ella recomendamos a la citada Conselleria que, en el ámbito de sus respectivas competencias, y teniendo en cuenta los 13 motivos expuestos en la resolución, resolvieran cuanto antes, sin más demora, las alegaciones presentadas hace más de 2 años contra el plan especial y el estudio de impacto ambiental, y acordaran no autorizar la instalación de los 3 parques eólicos proyectados en el área El Comtat-Marina Alta de la zona 14 del Plan Eólico, declarándose esta área como zona no apta.

II. HACIENDA PÚBLICA

1. Introducción

Durante el año 2007, se presentaron ante el Síndic de Greuges un total de 47 quejas relativas a la Hacienda Pública.

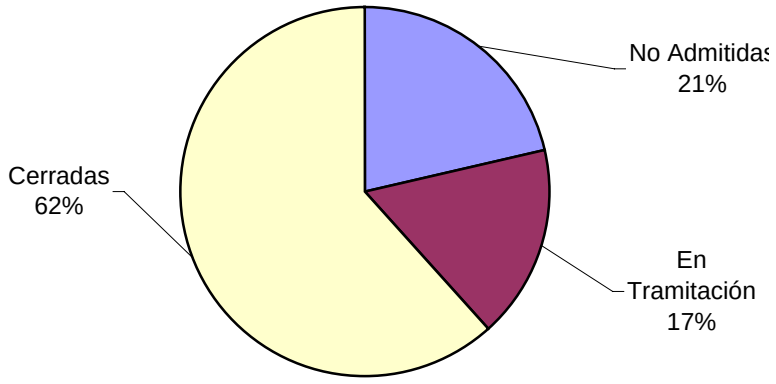
El anterior dato supone un número sensiblemente inferior a las tramitadas en los últimos años, ya que en el año 2005 fueron 58 quejas mientras que el pasado año alcanzaron las 60.

Como otros años, el Informe consta de dos partes, el primero relativo a las problemáticas planteadas en materia de hacienda en el ámbito de las Administraciones Locales, y la segunda en relación a la Administración de la Generalitat.

2. Hacienda Pública en cifras

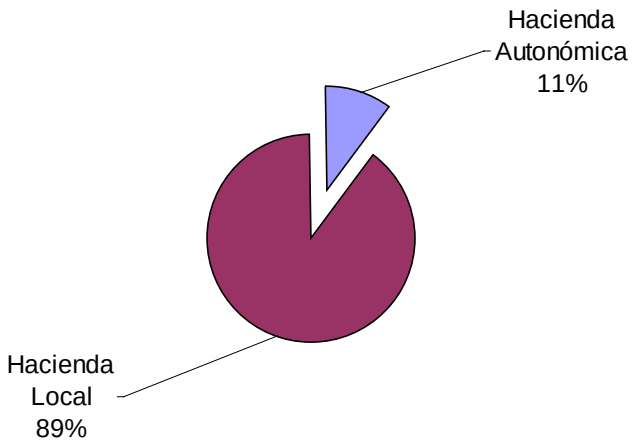
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	10	21,28%
En Tramitación	8	17,02%
♦ *En Trámite Normal*	*8*	*17,02%*
♦ *Suspendidas*	*0*	*0,00%*
Cerradas	29	61,70%
♦ *Por solución*	*8*	*17,02%*
♦ *Se solucionará*	*2*	*4,26%*
♦ *Actuación Administrativa Correcta*	*12*	*25,53%*
♦ *Otros Motivos*	*3*	*6,38%*
♦ *Resoluciones*	*4*	*8,51%*
● Aceptadas	0	0,00%
● No Aceptadas	4	8,51%
Total Quejas	47	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Hacienda Pública	Quejas
Hacienda Autonómica	5
Hacienda Local	42
Total área de Hacienda Pública	**47**



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

3.1. Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)

La relación entre el impuesto de bienes inmuebles (en adelante, IBI) y las viviendas protegidas, posibles irregularidades en el inicio de la vía ejecutiva por impago del IBI, así como las formas de pago del referido tributo, fueron algunas cuestiones abordadas durante este año.

El IBI es un tributo directo de carácter real que grava el valor de los bienes inmuebles, constituyendo el hecho imponible la titularidad del derecho, entre otros, de propiedad.

En la queja nº 061677 su autor, sustancialmente, nos manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que en el mes de diciembre del 2003 compró una Vivienda de Protección Oficial (en adelante, VPO).

- Que el día 15 de noviembre de 2006 recibió en su domicilio la "notificación de inscripción de alteración de las características catastrales en Inmuebles Urbanos".

- Que el 20 de noviembre de 2006 recibió la notificación de liquidación alta IBI correspondiente a los ejercicios 2003, 2004 y 2005 por un importe total de 1.130 euros.

- Que, según nos indica el autor de la queja, "... mi vivienda al ser vivienda protegida dispone de una ayudas del 50 % en el pago del IBI durante los tres primeros años, pero cuando he ido al Ayuntamiento a solicitar estas ayudas me han informado que yo he perdido estas ayudas porque no las he solicitado el primer año que yo me compré la vivienda, por supuesto que yo no solicité las ayudas porque yo aún no disponía del catastro y tampoco del impuesto del IBI, respectivamente".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Castellón de la Plana quién en su comunicación nos indicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Que " ... no consta en este Departamento ninguna instancia presentada por D. ..., solicitando bonificación por vivienda de protección oficial, ni se ha formulado consulta tributaria escrita al respecto".

- Que se trata de un beneficio fiscal que se aplica a instancia de parte.

- Citaban el art. 72.3 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales que se refiere a la bonificación del 50% en la cuota íntegra del IBI " ... durante los tres periodos impositivos siguientes al del otorgamiento de la calificación definitiva ..."

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

De lo actuado se desprendía que:

- Que la notificación de la inscripción de alteración de las características catastrales de los inmuebles realizada por la Dirección General del Catastro en fecha 3 de octubre de 2006 señalaba que la fecha de alteración era de 1 de octubre de 2003 .

- Que la relación de altas del IBI de las tres viviendas correspondientes a los ejercicios correspondientes a lo años 2004, 2005 y 2006 fueron notificados al autor de la queja en noviembre del 2006.

- Que la bonificación del 50% de las tres viviendas no se hizo operativa al haber transcurrido los tres ejercicios desde la calificación definitiva sin que el autor de la queja hubiera realizado la preceptiva petición de bonificación.

No cabe duda que el referido art. 72.3 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales fija la "calificación definitiva" de la vivienda como VPO (o que resulten equiparables) como el momento en que comienza el plazo de tres periodos impositivos para obtener la bonificación en el IBI.

Por otro lado, la misma norma exige que la petición de la bonificación la realice el propio interesado, estamos en presencia de un acto rogado, es decir, que debe ser el interesado, y no de oficio la Administración, quién la realice. De lo informado se desprende que esta petición o solicitud no se realizó por el autor de la queja.

A la vista de lo anterior, nada teníamos que reprochar al Ayuntamiento de Castellón de La Plana.

No obstante, y siendo cierto lo anterior, no lo es menos que la referida Corporación Local, dentro del plazo de prescripción, tardó en exceso en notificar los recibos del IBI correspondientes a los años 2004 al 2006, de manera que, cuando el interesado los recibió, ya había transcurrido el plazo de 3 años desde la calificación definitiva de la vivienda para solicitar la bonificación, teniendo en cuenta que es lógico que el ciudadano confiara legítimamente y de buena fe en que el momento en el que tenía que efectuar la solicitud era cuando recibiera la notificación del IBI por parte del Ayuntamiento.

La posible tardanza de la Dirección General del Catastro en emitir las notificaciones correspondientes a los inmuebles en cuestión, en ningún caso justificaría trasladar las consecuencias negativas de dicho comportamiento administrativo al ciudadano afectado.

De acuerdo con lo anterior, sugerimos al Ayuntamiento de Castellón de la Plana que en supuestos como el expuesto, extremase al máximo la diligencia en determinar y exigir el pago de las deudas tributarias, sin necesidad de apurar los plazos de prescripción.

Por otra parte, la denuncia de irregularidades en el inicio de la vía ejecutiva por impago del impuesto de bienes inmuebles fue objeto de análisis en la queja nº 061230; su autora, sustancialmente, nos manifestaba los siguientes hechos y circunstancias:

- Que había recibido notificación del embargo de un piso de su propiedad, sito en la calle ... de Alicante, por impago del recibo del IBI del ejercicio 2004. La referida vivienda la adquirió en el año 2003 siendo, por tanto, el primer recibo de IBI a abonar "por lo que estuve esperando la notificación".

- Que "aunque los recibos no son obligatorios notificar, sí es preceptivo notificar por dos veces, antes de mandar el boletín, el inicio de procedimiento de apremio, en el que se identificará la deuda pendiente, se liquidarán los recargos y se le requerirá para que efectúe el pago (art. 167 de la Ley General Tributaria)".

- Se refería a que, de acuerdo con el art. 169 de la Ley General Tributaria y el art. 112 del Reglamento General de Recaudación, no se ha aplicado correctamente el orden de embargos (primero, dinero en efectivo, y en cuarto lugar, bienes inmuebles). En este sentido, recordaba que el recibo del IBI del ejerció 2005 fue debidamente abonado a través de domiciliación bancaria.

- Que remitió en el mes de mayo de 2006 un fax para suspender el embargo.

Admitida a trámite la queja, solicitamos, en primer término, informe al Ayuntamiento de Alicante quién nos comunicó que remitía la resolución de la queja al organismo SUMA Gestión-Tributaria, dependiente de la Diputación Provincial de Alicante.

En el expediente de queja se planteaban tres cuestiones que, aunque estrechamente vinculadas entre sí, debían ser analizadas independientemente, a fin de evitar posibles equívocos:

- Primero. La necesidad de notificar de forma individual el primer recibo de IBI (en vía voluntaria).

- Segundo. La aplicación incorrecta del orden legal de embargos.

- Tercero. La incorrecta notificación de la providencia de apremio.

Respecto a la primera de las cuestiones, el Ayuntamiento de Alicante resolvió de forma desestimatoria el recurso de reposición de la autora de la queja, dejando abierta la vía judicial.

No obstante lo anterior, nos gustaría realizar alguna reflexión en relación al deber de las Administraciones de notificación individual de las liquidaciones de tributos de cobro periódico.

El Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, en su art. 77.4 párrafo primero, establece que:

"No será necesaria la notificación individual de las liquidaciones tributarias en los supuestos en que, de conformidad con los artículos 65 y siguientes de esta Ley, se hayan practicado previamente las notificaciones del valor catastral y base liquidable previstas en los procedimientos de valoración colectiva".

Por su parte, el art. 102.3 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria señala que:

"En los tributos de cobro periódico por recibo, una vez notificada la liquidación correspondiente al alta en el respectivo registro, padrón o matrícula, podrán notificarse colectivamente las sucesivas liquidaciones mediante edictos que así lo adviertan".

A la vista de lo anterior, entendíamos que solamente en los casos de modificación o alteración del valor catastral deberán ser notificados de forma individual. En estos mismos términos y a mayor abundamiento, la Sentencia del Tribunal Supremo de 28 de junio de 2005 (Sala de Lo Contencioso Administrativo) señala lo siguiente:

"En el supuesto de liquidaciones de tributos de cobro periódico, una vez notificada la liquidación correspondiente al alta y para la notificación de las sucesivas liquidaciones, no es necesario acudir al procedimiento de notificación individual en el domicilio del sujeto pasivo, aún a falta de domiciliación bancaria de los recibos, siendo legalmente correcta la notificación colectiva mediante edictos que así lo adviertan, siempre que exista identidad sustancial entre los datos y elementos esenciales de la liquidación inicial y las posteriores liquidaciones periódicas"

Respecto al segundo punto (la aplicación incorrecta del orden legal de embargos), de lo informado por SUMA Gestión-Tributaria se desprende que se ha procedido a la solución del problema (declarar la improcedencia de las actuaciones realizadas y anulación de las costas generadas).

Por lo que se refiere a la última de las cuestiones planteadas (la incorrecta notificación de la providencia de apremio), consideramos que la actuación pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos de la autora de la queja, por lo que le rogamos considerase los argumentos que a continuación se exponen que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

De la documentación remitida se desprendía lo siguiente: primer intento de notificación de la providencia de apremio, día 16/09/04, hora: 11: 00; segundo intento de notificación, día 17/09/04, hora: 11: 05.

El art. 59.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, señala que:

"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".

Un mandato semejante aparece en el art. 42 del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales (Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre).

La Sentencia del Tribunal Supremo de 28 de octubre de 2004 (RJ 2004/6594) declaró doctrina legal la siguiente exégesis de la diferencia horaria entre los intentos de notificación:

"Que, a efectos de dar cumplimiento al art. 59.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, reformada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, la expresión en una hora distinta determina la validez de cualquier notificación que guarde una diferencia de, al menos, sesenta minutos a la hora en que se practicó el primer intento de notificación".

En este sentido, entendemos que las exiguas diferencias horarias entre los dos intentos de notificación que hemos apreciado en este caso, no resultan adecuadas para el cumplimiento como es debido, con la finalidad de hacer posible el conocimiento personal y directo del acto notificado, consustancial, a las notificaciones.

Por otra parte, el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, precisa, además, que si ninguno de los dos intentos efectuados por el Servicio de Correos ha tenido éxito, la notificación deberá depositarse en lista durante el plazo máximo de un mes, dejando al destinatario el aviso de llegada de la misma en el correspondiente casillero domiciliario, en el que conste la dependencia en que se encuentra, el plazo para su recogida y las circunstancias relativas al segundo intento.

La sentencia del Tribunal Supremo de 12 de diciembre de 1997 considera:

"esencial la prueba del primer intento de entrega por dos veces y de la recepción del Aviso de llegada, que se ha entregado mediante su introducción en el buzón o casillero correspondiente, prueba que recae sobre el propio Servicio de Correos". Además, entiende que, una vez que haya sido devuelta la notificación, por caducidad de la misma, la Administración, entre otros, "debe pedir e incorporar al expediente administrativo certificado del Servicio de Correos (...) en el que certifique (...) día y hora en que se entregó el Aviso de llegada (y) noticia en su caso, de que el destinatario o persona autorizada por él no se ha personado en la Oficina Postal a recoger la carta".

Por último, concluye, que sólo cuando la Administración ha probado tales hechos puede considerarse válida la notificación por anuncios.

El art. 59.2 de la Ley 30/1992, arriba citada, permite utilizar los medios edictales cuando una vez intentada la notificación personal, ésta no se hubiese podido practicar.

En el procedimiento que examinamos, la práctica de la notificación personal del embargo no respetó las exigencias legales, ya que, por una parte, la diferencia horaria entre los dos intentos fue de 5 minutos, y por otra, no quedó acreditado que el empleado del operador postal depositase el preceptivo aviso de llegada en el buzón.

Tales intentos no se efectuaron, por tanto, con las exigencias previstas en el régimen legal; circunstancia que obliga a cuestionar la validez de la utilización de los medios

edictales para dar a conocer el requerimiento. En consecuencia, el carácter irregular de esa notificación impide considerar que tal requerimiento fuera válidamente efectuado.

De acuerdo con lo anterior, recomendamos a SUMA Gestión-Tributaria que, estimado el defecto de notificación del procedimiento de apremio, por esa Administración se repongan los débitos pendientes de pago a periodo voluntario, con devolución de las cantidades indebidamente ingresadas.

Por último, destacar la queja nº 070323 en la que se planteaban cuestiones que afectaban a la forma de pago del IBI, concretamente su autor manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que el 12/12/2005 dirigió escrito a al Ayuntamiento de Villajoyosa en el que solicitaba información en relación a la gestión del IBI por parte del organismo SUMA-Gestión Tributaria. Concretamente, "en relación al cobro de diversos impuestos, principalmente el IBI, que se encuentran domiciliados en una entidad bancaria y que SUMA los pone en circulación con 35 días de antelación a su vencimiento en el periodo voluntario de pago". A su juicio, ello vulneraba el principio de igualdad y la obligación de la Administración de facilitar el pago de tributos.

- Que ante la falta de respuesta dirigió nuevo escrito, en el mismo sentido que el anterior, en fecha 23/02/2006.

- Que en el momento de presentar la presente queja (1/03/2007), y a pesar del tiempo transcurrido, no había recibido respuesta expresa de los referidos escritos.

Admitida a trámite su queja, solicitamos informes al Ayuntamiento de La Vila Joiosa y al organismo SUMA Gestión-Tributaria, dependiente de la Diputación Provincial de Alicante.

Recibidos los informes, le dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que hizo en el sentido, básicamente, de ratificarse en el contenido de su escrito inicial de queja e indicarnos que "mis reiteradas reclamaciones lo han sido –y lo siguen siendo- por el cobro anticipado a su vencimiento de los recibos domiciliados para el pago de los impuestos, siendo una potestad exclusiva del SUMA, que es la que fija la fecha y la forma de cobro".

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente.

El pago de los tributos aparece regulado, con carácter general, en nuestro Ordenamiento jurídico a través del Reglamento General de Recaudación (Real decreto 1684/1990, de 20 de diciembre, en adelante, RGR). De acuerdo con el mismo, el pago de los tributos deberá verificarse por los sujetos pasivos dentro del plazo de pago voluntario, de acuerdo con lo establecido en sus artículos 3, 20 y 87. Finalizada la gestión del tributo, y devenida líquida la deuda tributaria, la obligación del sujeto pasivo del tributo se transforma, pues, en una obligación de pago, que podrá verificarse a través de los distintos medios reconocidos en el ordenamiento jurídico.

Desde el punto de vista de los medios de pago, la Ley contempla diversas posibilidades, entre las que destaca, por ser la más extendida y primigenia, el pago en efectivo mediante dinero. No obstante ello, la normativa tributaria permite otras formas de pago a elección del contribuyente, como pueden ser el pago mediante cheque, papel timbrado, bienes del patrimonio histórico español y, también, mediante domiciliación en entidades de depósito (artículo 90 RGR).

Es decir, del estudio de la normativa reguladora del pago de los tributos se deduce que el contribuyente debe, durante el periodo voluntario y en cualquier momento de éste, proceder al abono de la cuantía de su deuda tributaria y hacerlo a través de cualquiera de los medios reconocidos como válidos en Derecho.

No obstante ello, no existe en nuestro ordenamiento tributario ninguna norma que reconozca un derecho del sujeto pasivo para verificar el pago el último día del periodo de recaudación voluntaria ni que le obligue a realizar el pago a través de una determinada modalidad (en este caso, mediante su domiciliación en una entidad de depósito).

En este sentido, el cargo de la deuda tributaria con anterioridad a la finalización del periodo voluntario de pago no contraviene la normativa tributaria, dado que el contribuyente se halla sujeto al pago de la misma precisamente durante este periodo, y en cualquier momento del mismo. En consecuencia, resulta plenamente legal cualquier modalidad de abono que se produzca a lo largo del término fijado por la Ley.

Por otra parte, la domiciliación del pago en entidades de depósito no es obligatorio para los obligados al pago de tributos, sino que la misma es fruto de una decisión voluntaria de éstos. Si el contribuyente, por lo tanto, desea mantener su libertad para poder satisfacer la deuda durante los últimos días del periodo voluntario, él mismo mantiene plena la capacidad de no domiciliar el pago y verificar éste a través de los otros medios reconocidos de pago que le faculten para alcanzar este objetivo.

Es cierto, sin embargo, que el artículo 20 de la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de derechos y garantías de los contribuyentes, y la Ley 58/2003, General Tributaria, establecen el deber de la Administración de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. No es menos cierto, empero, que del informe recibido de la administración implicada se deduce que la misma cumple esta obligación, al retrasar el cargo en cuenta de la deuda tributaria hasta el momento en que la observancia de las normas reguladoras de la actividad bancaria se lo permiten.

Consecuentemente con cuanto que antecede, procedimos al cierre y archivo del expediente abierto al efecto, ya que del detallado estudio de la queja, de la documentación aportada y la información facilitada por las Administraciones afectadas no deducíamos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen derechos constitucionales y/o estatutarios.

3.2. Tasas municipales

En este apartado se recogen, entre otros problemas, los derivados de la tasa de recogida de residuos, por utilización privativa del dominio público (vados) y las tasas por participar en pruebas selectivas.

Respecto a la tasa de recogida de residuos, destacar la queja nº 060812, en la que se plantearon dos cuestiones que afectaban al Ayuntamiento de Alicante y al organismo SUMA-Gestión Tributaria dependiente de la Diputación Provincial de Alicante.

Por un lado, la devolución del importe de los recibos de la tasa de recogida de residuos sólidos urbanos de los años 2003, 2004 y 2005 y, por otro, la demora en la resolución del recurso de reposición.

La autora de la queja, nos manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que, en fecha 22 de septiembre de 2003, presentó ante el Ayuntamiento de Alicante, recurso de reposición contra el cobro de la tasa de recogida de residuos sólidos urbanos, alegando que la vivienda objeto del referido impuesto se encontraba deshabitada durante más de 10 años y dada de baja en el suministro de agua y luz.

- Que se le aconsejó que abonase los recibos, a pesar de no existir en esa fecha resolución respecto a su recurso, ya que si éste era favorable se le devolvería el dinero.

- Que en el año 2004, le remiten nuevo recibo, el cual, también fue abonado por la autora de la queja, a la espera de que se resolviera el recurso de reposición presentado el año anterior.

- Que en fecha 30 de noviembre de 2004, el Departamento de Conservación de Inmuebles del Ayuntamiento de Alicante resuelve declarar la situación de ruina legal del edificio donde radica la vivienda objeto del citado impuesto, ordenando su desalojo y precinto.

- Que en el año 2005, se le vuelve a reclamar el pago del impuesto, por lo que en fecha 14 de septiembre de 2005, presentó nuevo recurso de reposición en la Oficina Central de SUMA-Gestión Tributaria, en el cual, entre otras cuestiones, se solicitaba el sobreseimiento y archivo del expediente por impago de la tasa del año 2005 y que se le resarcieran los abonados en los años 2003 y 2004; adjuntando al mismo la mencionada resolución de situación de ruina legal.

- Que en fecha 25 de enero de 2006, el Ayuntamiento de Alicante estimó su recurso de reposición, anulando el recibo correspondiente al año 2005, aunque en dicha resolución no se recogía el resarcimiento del importe de los recibos de los años 2003 y 2004, ni se hacía mención al primer recurso presentado en fecha 22 de septiembre de 2003.

- Que en el año 2006, ese Organismo le vuelve a remitir recibo reclamando el cobro del impuesto en cuestión, correspondiente al año 2005, motivo por el cual en fecha 9 de

mayo de 2006, presenta ante ese Organismo nuevo Recurso de Reposición, acompañándolo de la resolución emitida por el Ayuntamiento de Alicante.

- Que en fecha 12 de junio de 2006, recibe nuevo escrito en el que se le informa que se acumula el pago del importe del impuesto del año 2005 a un expediente del año 2003, del cual, nos indicaba que ya fue pagado en fecha 1 de diciembre del mismo año.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Alicante y al organismo SUMA-Gestión Tributaria.

Resolvimos la queja partiendo de la siguiente división temporal:

- Primero. Recibos anteriores a la declaración legal de ruina: ejercicios 2003 y 2004.

- Segundo. Recibos posteriores a la declaración legal de ruina de 30/11/2004: ejercicios 2005 y 2006.

Respecto a los recibos anteriores a la resolución de 30/11/2004 por la que se declara en ruina la finca en cuestión, centrándonos en la cuestión de forma (la falta de, primero, resolución expresa del recurso de reposición de 22/09/2003 contra el cobro de la tasa correspondiente al ejercicio 2003 y, segundo, de la solicitud de fecha 14/09/2005 de devolución de ingresos indebidos correspondiente a la tasa de los ejercicios 2003 y 2004), considerábamos que la actuación pública descrita pudo no ser lo suficientemente respetuosa con los derechos de la promotora de la queja.

Efectivamente, el art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999 de 13 de enero, establece que:

"el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses".

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley:

"el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado".

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el

expediente, dimana directamente del mandato constitucional del art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su art. 9.3.

Por lo que se refiere a los recibos girados con posterioridad a la declaración legal de ruina, esto es recibos de la tasa correspondientes a los ejercicios 2005 y 2006, de lo informado el primero de ellos fue anulado ya que "... queda probada la imposibilidad de utilización del servicio municipal de basura... ,." pero no ocurrió lo mismo con el del año 2006 ya que no se había producido la baja en el padrón fiscal.

Sin perjuicio de que la autora de la queja no hubiera cumplido con su obligación de comunicar la alteración de las condiciones físicas del inmueble (la baja) limitándose a la impugnación de los recibos de la tasa de los ejercicios 2005 y 2006, consideramos que de acuerdo con los principios de buena fe y confianza legítima (art. 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común) que deben presidir toda actuación administrativa, entendíamos que no se apreciaba impedimento legal para que la Administración de oficio hubiera procedido a la baja del inmueble en el padrón fiscal, ya que tuvo conocimiento de las nuevas condiciones del inmueble a través de la declaración de ruina de noviembre de 2004 y de la resolución del recurso correspondiente a la tasa de 2005.

A la vista de lo anterior, recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que:

- Que, en relación a la falta de resolución expresa tanto del recurso de reposición de 22/09/2003 en relación al cobro de la tasa correspondiente al ejercicio 2003 como de la solicitud de fecha 14/09/2005 de devolución de ingresos indebidos (correspondientes a la tasa de los ejercicios 2003 y 2004), se extremase al máximo los deberes legales que se extraen del art. 42 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.

- Que, de acuerdo con los términos de la presente resolución, valorase iniciar de oficio dar de baja el inmueble en el padrón fiscal y proceder a estimar el recurso de reposición interpuesto por la autora de la queja contra la liquidación de la tasa del ejercicio 2006 por los mismos motivos que estimó el correspondiente al ejercicio 2005.

Por otra parte, en la queja nº 061468, su autor mostraba su disconformidad con la tasa por utilización privativa de dominio público (vado permanente), exponiendo lo siguiente:

- Que tenía dos plazas de garaje en la localidad de Xirivella. El garaje tiene una capacidad para 149 vehículos teniendo dos rampas, una de entrada y otra de salida con sus correspondientes vados, indicándonos que "el Ayuntamiento nos ha cobrado este año de IBI 1.950 euros, y cada año nos sube un poco más".

- Que se había dirigido al Ayuntamiento declarando su disconformidad con los incrementos de la tasa de vados, obteniendo como respuesta que se remitía la cuestión a

la Concejalía de Hacienda y se le informaba de su derecho a recurrir contra las resoluciones administrativas.

Admitida a trámite su queja, solicitamos informe del Ayuntamiento de Xirivella, quien nos indicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Que "la tasa correspondía a un garaje privado con capacidad para 152 vehículos, en el ejercicio 2006 la tasa anual por cada aprovechamiento es de 12, 79 € ".

- Acompañaban copia de la evolución de los recibos desde el año 1998 indicando en el informe que "como puede comprobarse con la evolución del importe de los recibos desde el ejercicio de alta, el incremento de la tasa en ningún caso superó el IPC del ejercicio de que se trate".

- Que la determinación del importe de la tasa se realiza de conformidad con el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales "en función de la legislación reguladora de las Haciendas Locales, la determinación del importe de la tasa se ha efectuado determinando el valor que tendría en el mercado el aprovechamiento a realizar por los usuarios para ello se han utilizado dos parámetros: a) alquiler y b) vigilancia y control".

- Que "el reclamante motiva su queja en la apreciación subjetiva de que la tasa le parece inapropiada por excesiva, pero no lo fundamenta en datos constatables que puedan demostrar que la aplicación de la referida tasa contraviniendo las normas de la legislación aplicable" añadiendo que "en cuanto a la comparación que se establece con otro municipio pretendiendo considerar un agravio comparativo la tasa girada por el Ayuntamiento de Xirivella, carece de valor por cuanto no se aportan datos objetivos que permitan valorar la comparación entre las circunstancias de uno y otro municipio, no indicándose tampoco con precisión la frecuencia de uso del aprovechamiento, por lo que la comparación que se pretende establecer como medida resulta desde todo punto de vista arbitraria".

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente, en este sentido considerábamos que en el mismo se plantean dos cuestiones que, aunque como veremos se hallaban íntimamente ligadas entre sí, debían ser analizadas de manera absolutamente independientes:

- Primero. La fijación de la cuantía de la tasa prevista por la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local.

- Segundo. El posible desproporcionado incremento de la cuantía de la tasa.

Respecto a la primera cuestión, el punto de partida lo constituye el art. 24 del Decreto Legislativo 2/2004, 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales.

Este precepto hace referencia al importe de las tasas previstas por la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local, señalando que se fijará, con carácter general, tomando como referencia el valor que tendría en el mercado la utilidad derivada de dicha utilización o aprovechamiento, si los bienes afectados no fuesen de dominio público. A tal fin, las ordenanzas fiscales podrán señalar en cada caso, atendiendo a la naturaleza específica de la utilización privativa o del aprovechamiento especial de que se trate, los criterios y parámetros que permitan definir el valor de mercado de la utilidad derivada.

De acuerdo con lo anterior, el art. 5 (cuantía de la tasa) y el anexo único (aprovechamiento de entrada de vehículos a través de las aceras y zonas de dominio público y reservas de vías públicas para aparcamientos privados) de la Ordenanza Fiscal reguladora de las tasas por utilización privativa del dominio público municipal del Ayuntamiento de Xirivella establece una formula de cálculo de la cuantía de la tasa.

Por lo que se refiere a la segunda cuestión (posible desproporcionado incremento de la cuantía de tasa), a la vista de la relación de recibos anuales que acompaña a su informe el Ayuntamiento y de los datos del Instituto Nacional de Estadística, donde se establecen los incrementos del índice de precios al consumo (IPC), concluyen que de enero de 2002 a enero de 2006 el incremento de la tasa se situó en el 14%, por lo que el incremento de la misma por cada aprovechamiento estaba por debajo del IPC.

A la vista de lo anterior, no habiendo formulado el autor de la queja alegaciones o argumentos que permitiesen desvirtuar lo informado por el Ayuntamiento, y teniendo presunción de validez y veracidad, procedimos al cierre de su expediente, puesto que del detallado estudio de la queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no deducíamos la existencia de actuaciones públicas que vulneraran derechos constitucionales y/o estatutarios, que aconsejaran la continuación de nuestras actuaciones.

Finalmente, la discrepancia con el cálculo del importe de las tasas para participar en pruebas selectivas fue objeto de estudio en la queja nº 070109 y acumuladas.

Sus autores se referían a que en el Pleno del Ayuntamiento de Náquera se acordó aprobar la Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa por concurrencia a pruebas selectivas para el ingreso de personal, fijándolas en 300 € para las correspondientes a todos los grupos de titulación.

A tal fin, se tuvo en cuenta como base del acuerdo la memoria económica realizada por el Sr. Secretario municipal. Dicha memoria razona la cuantificación de la tasa en parámetros tales como los costes administrativos (200 €), publicaciones en boletines oficiales (2.895,69€), tribunales de examen (2.289,84 €), psicólogo (610,65€) y pruebas físicas (200€), arrojando un montante total de 6.196 € que dividido entre el numero medio de participantes, que se establece en 20, da 310€.

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, dispone en su art. 24.2: "En

general, y con arreglo a lo previsto en el párrafo siguiente, el importe de las tasas por la prestación de un servicio o por la realización de una actividad no podrá exceder, en su conjunto, del coste real o previsible del servicio o actividad de que se trate o, en su defecto, del valor de la prestación recibida" y en el apartado 4 siguiente que: "para la determinación de la cuantía de las tasas podrán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas".

Además, el art. 31.1 de la Constitución establece que todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica mediante un sistema tributario justo.

Sabido es que, entre los diferentes tributos, la tasa se ha caracterizado tradicionalmente por obligar al contribuyente que recibe de modo concreto un acto o servicio público, así como porque su cuantía, en principio, no tiene en cuenta la capacidad económica del sujeto pasivo, fijándose en función del "coste de producción de la actividad administrativa".

La fijación de las cuantías de las tasas referidas se ha hecho formalmente siguiendo las prescripciones legales, pero materialmente estimamos que no es justa. Dejando al margen procesos selectivos convocados por otras Administraciones diferentes a esa, fundamentalmente por el tamaño y frecuencia con que se convocan (por ejemplo, Administración estatal, autonómica o grandes Corporaciones Locales) hemos entresacado una muestra de los publicados en los últimos meses en el BOP Valencia correspondientes a pequeños y medianos municipios. La tasa por derechos de examen es:

Canals, Policía Local, 37 € (BOP 30-3-07)
Foios, Auxiliar Administrativo 15 € (BOP 30-3-07)
Gilet, Policía Local, 200 € (BOP 30-3-07)
La Pobla Llarga, Policía Local, 15€ (BOP 30-3-07)
Vallada, Auxiliar Administrativo, 18 € (BOP 30-3-07)
Bocairent, Auxiliar Administrativo, 20 € (BOP 29-3-07)
Atzaneta d'Albaida, Policía Local, 250 € (BOP 29-3-07)
Tavernes Blanques, Cocinero, 30 € (BOP 29-3-07)
Moncada, Administrativo, 26,80 € (BOP 16-3-07)
Llutxent, Agente de Desarrollo Local, 24 € (BOP 16-3-07)
Tavernes Blanques, Arquitecto, 100 € (BOP 27-2-07)
Canals, Auxiliar a domicilio, 10 € (BOP 26-2-07)
Domeño, Auxiliar Administrativo, 15 € (BOP 26-1-07)

El pasado año tuvimos ocasión de analizar un supuesto análogo al ahora investigado y la muestra dio el siguiente resultado: aún difiriendo entre sí, las tasas se mueven entre los márgenes de 10 y 85 €, muy lejos de los 300 establecidos por esa Corporación (salvo 3 casos de los 31 analizados, en que se fijan en 100, 200 y 250 €).

Si se examinan las Ordenanzas Fiscales sobre tasas de concurrencia a procesos selectivos, el resultado avala la anterior conclusión: a pesar de la diversidad de cuantías las tasas se establecen entre los márgenes de 10 y 60 €. A fin de no resultar tediosos excusamos de citar las cuantías y efectuamos la remisión.

Por otra parte, los criterios tomados como base del estudio económico no parecen todos ellos suficientemente consistentes, por los siguientes motivos:

- Primero: viene siendo habitual la aprobación de Ordenanzas fiscales reguladoras de los llamados derechos de examen, en aplicación del principio de legalidad tributaria a que se refiere el art. 15 de la Ley de Haciendas Locales. Sin embargo, aparecen circunstancias especiales en este tipo de ordenanzas que han de reseñarse. En efecto, teniendo en cuenta la legislación vigente al momento, no existe la previsión de que deban aprobarse ofertas de empleo público con regularidad y aún menos que dichas ofertas tengan idéntico contenido. De este modo puede haber años sin ofertas y ofertas que afecten a todos los grupos o a alguno de ellos y con más o menos plazas ofertadas. De ahí que, así las cosas, la memoria económica que debe acompañar a la ordenanza (art. 25 de la Ley de Haciendas Locales) sea especialmente minuciosa en la selección de las variables a tener en cuenta.

- Segundo: no aparece justificación alguna de por qué se estima en veinte el numero de aspirantes, ni si dicho número se refiere a todas las convocatorias o a las correspondientes a cada uno de los grupos de titulación. Es sabido que a los grupos superiores se presentan, de ordinario, menos aspirantes que a los inferiores.

- Tercero: los gastos de publicación en diarios oficiales no aparecen suficientemente justificados.

-Cuarto: las indemnizaciones o asistencias de los tribunales no se justifican y, además, se establece en cantidad única, cuando el número de ejercicios, y las reuniones del tribunal, difiere según el grupo de titulación.

- Quinto: se incluyen los gastos de psicólogo y pruebas físicas cuando hay convocatorias en las que no hay ningún tipo de prueba semejante.

El carácter, sin duda, disuasorio, de los derechos de examen, pudiera haber tenido que ver con el número de aspirantes presentados a los diferentes procesos selectivos:

- Encargado de aguas: 1 plaza 1 aspirante
- Auxiliar administrativo-promoción interna : 2 plazas 3 aspirantes
- Auxiliar administrativo-turno libre: 1 plaza 9 aspirantes
- Administrativo-promoción interna: 1 plaza 1 aspirante
- Administrativo- turno libre: 2 plazas 7 aspirantes
- Administrativo recaudador: 1 plaza 2 aspirantes
- Operario: 2 plazas 3 aspirantes

Consideremos que, además de la fundamentación fáctica antes referida, existen argumentos jurídicos que nos permiten realizar la sugerencia que luego se hará.

El Tribunal Supremo (Sala 3ª, Sec. 2ª Sentencia de 8-2-2002) ha señalado acerca del estudio económico-financiero que debe acompañar al establecimiento de las tasas:

"La elaboración de un Estudio económico-financiero del coste de los servicios es pieza clave para la exacción de las tasas, entre ellas la de apertura de establecimientos, por ello, aún reconociendo las

dificultades de llevar a cabo una contabilidad analítica de costes, más difícil a medida que la Administración municipal de que se trate es más reducida en medios materiales y personales, por la concentración ineludible en la prestación de los servicios, es menester, no obstante, un mínimo rigor en su planteamiento y formulación..... No es misión de la Sala elaborar un modelo económico-financiero, pero sí recoger y sintetizar aquellos datos que se han considerado precisos por la doctrina jurisprudencial sobre la materia, como respuesta a las críticas formuladas por numerosos contribuyentes en relación a la justificación de la cuantía de la tasa de apertura de establecimientos.

Así, es imprescindible en este tipo de estudios económico-financieros no sólo cuantificar los costes directos e indirectos del servicio, sino también acompañar series estadísticas, del número de expedientes instruidos para el otorgamiento de licencias de apertura de establecimientos y de la recaudación obtenida para así llevar a cabo el análisis crítico del coste calculado y de sus naturales ajustes.

El Estudio que estamos analizando carece de estos datos.

Por las razones apuntadas, la Sala considera que el Ayuntamiento de Pulianas no ha justificado debidamente el importe de la Tasa por Licencia municipal de apertura de establecimientos que constituye la principal, sino la única garantía de los contribuyentes, ante la posible arbitrariedad de los Ayuntamiento y consecuente indefensión de los contribuyentes.

La dificultad de cuantificar el coste de los servicios, a efectos de la determinación de las tasas, en especial, respecto de la Tasa de apertura de establecimientos, dificultad que no es igual en todas las tasas, pero que, con carácter general, nadie niega, se ha visto notoriamente incrementada, por la inclusión del apartado 3, del artículo 24, de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, de Haciendas Locales, que dispone: «3. Para la determinación de la cuantía de las tasas deberán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas».

La ciencia de la Hacienda Pública ha distinguido siempre, dentro de los tributos, tres especies: los impuestos, basados en la capacidad económica o de pago de los contribuyentes, medida fundamentalmente por la renta, el patrimonio o el gasto; las contribuciones especiales, como recuperación por los entes públicos del coste de realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos, que originan un beneficio especial o un aumento de valor a favor de los contribuyentes, y por último, las tasas fundadas en el beneficio que los ciudadanos reciben por razón de los servicios públicos que les prestan los entes públicos, cuya cuantía máxima viene determinada por el coste del servicio, imputable a cada acto de prestación de servicios o por la ocupación privativa o aprovechamientos especiales del dominio público.

La inclusión de la capacidad económica en la cuantificación de las tasas, desnaturaliza las mismas, y aumenta la dificultad de su cuantificación.

El apartado 3, del artículo 24 de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, ha de entenderse en el sentido de que no puede afectar y por tanto superar la ecuación: coste total del servicio = importe total de las tasas, de manera que debe actuar como un elemento redistributivo de la exacción de la tasa correspondiente, de modo que aunque el coste singular y concreto de la prestación del servicio sea igual para diversos contribuyentes, la tasa liquidada a cada uno de ellos puede ser distinta, en función de su diferente capacidad económica.

Este modo de cuantificar las tasas, obliga a los Ayuntamientos a justificar, además del coste total del servicio, que hemos analizado anteriormente, el criterio, módulo, índice, etc., que se utilice para dar cumplimiento a lo ordenado en el apartado 3, del artículo 24 de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, con especial atención a que exista una relación funcional unívoca, con cierto grado de correlación respecto de la capacidad económica, que precisamente debería ser delimitada, refiriendo dicha capacidad de pago al establecimiento que se abre, es decir aplicando criterios de territorialidad, no subjetivos o personales, y definidos mediante el beneficio, el patrimonio, el capital del establecimiento, el gasto del mismo, etc..... La Sala es consciente de la dificultad de realizar este tipo de estudios, en especial, en los pequeños municipios, de forma que los requisitos expuestos son un «desideratum», y que en ciertos aspectos será obligado admitir ciertas aproximaciones, sin base estadística suficiente, pero, en todo caso, exhorta sobre

la necesidad ineludible de huir de la arbitrariedad y de evitar la indefensión de los contribuyentes, que son frecuentemente la parte débil e indefensa de la relación jurídico-tributaria."

Por su parte el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana (Sala de lo Contencioso-Administrativo) en la Sentencia de 10 de noviembre de 1998 decía, entre otras cosas:

"SEGUNDO.-El tema que se plantea tiene directamente que ver con la cuestión de la cuantificación de las tasas.

El hecho imponible en la Tasa, siempre es, la prestación de un servicio o la realización de una actividad administrativa de competencia del ente local que la establezca, de manera tal que entre ambos elementos, tasa y servicio, se establece una relación de interdependencia, por eso se afirma que, la tasa sólo está justificada en función del servicio que se presta, o como ha puesto de manifiesto una jurisprudencia consolidada, sólo se justifica cuando se establece como medio de distribuir el coste de un servicio, que se presta por razones no recaudatorias.

La legislación local española en materia de cuantificación de tasas ha padecido importantes variaciones. Efectivamente, el Estatuto Municipal contenía una regulación que pivotaba sobre la idea de que el coste del servicio era el límite máximo de la Tasa. A partir del 45, con la Ley de Régimen Local, se suprimió ese límite máximo y se establecieron una lista de criterios orientativos. La Ley de Bases del Estatuto del Régimen Local y el RD 3250/1976, de 30 diciembre, a pesar de que se apoyaban en el coste del servicio, como tope máximo de la Tasa, ello no obstante, esa pretensión, pronto quedó desvirtuada en la medida en que, para la fijación de las tarifas, debía atenderse, entre otras cosas, al porcentaje del coste general que fuera imputable al servicio (así artículo 18 del RD Ley 11/1979, de 20 julio), con lo que nuevamente se estaba devaluando el concepto de la tasa con criterios puramente recaudatorios.

El artículo 24 de la LRHL establece dos normas sobre la cuantificación de la Tasa. Según la primera, se establece como límite máximo el del coste del servicio; de acuerdo con la segunda, la determinación cuantitativa de la Tasa, debe hacerse, además, en función de criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas.

En suma puede afirmarse que, la cuantía de la Tasa viene provocada por el coste del servicio, lo que fundamentalmente significa dos cosas: A) Que el importe total de lo recaudado no debe ser superior al coste total del mantenimiento del servicio prestado o de la actividad desarrollada, pues en el fondo, la Tasa se gira para resarcirse la Administración de un gasto, el generado por el servicio que se presta; y, B) Cada usuario de servicios o de bienes, no está obligado a pagar más tasas que, las correspondientes a la parte del coste total que efectivamente provoca y, a él, le es directamente atribuible. De lo contrario, la Tasa quedaría desnaturalizada y, literalmente, en la medida en que excediera del coste del servicio, se convertiría en un Impuesto.

TERCERO.- El principio de capacidad económica, frente a lo que se pone de manifiesto en el informe antes aludido, más que ser un elemento de integración, es un elemento de modulación en la Tasa, a fin de evitar que, el cobro indiscriminado de tasas a todos los que provocan el coste, signifique, excluir del disfrute del servicio público, a aquellos que estuvieran privados de fortuna, pues una situación tal, implicaría una discriminación manifiestamente arbitraria. Así, pues, el tema de autos, como casi todos los relacionados con las tasas, ha de enmarcarse en su cuantificación, en el coste del servicio que efectiva y naturalmente provoca el sujeto pasivo recurrente, y a él, le es directamente atribuible.

Nada tiene que ver el tema de autos, con el principio de igualdad, tal como lo alega el recurrente en su demanda, y hasta cierto punto se insinúa en el informe al que arriba se ha hecho alusión. El hecho de que la mayor parte de los contribuyentes se vea afectada por una reducción de las tarifas, no implica necesariamente, que la del sujeto recurrente deba ser reducida también. Esa reducción sólo sería procedente en el supuesto de que se acreditara que, el coste que provoca no se corresponde con la tasa que se paga. Es más, en principio, podría ser perfectamente lícito, que únicamente fuera incrementada su cuota, frente a la del resto de sus conciudadanos, siempre que ese incremento, estuviera en función del coste que provoca y le fuera directamente atribuible. Pues realmente lo contrario a la igualdad sería que,

el coste por él generado, lo soportasen o se distribuyese entre el resto de los sujetos pasivos afectados por la Tasa.

CUARTO.- En nuestro caso, no aparecen explicitadas, ni siquiera meramente indicadas, las razones que justifiquen el que, las Estaciones de Servicio, deban ser gravadas especialmente en lo que se refiere a la tasa de recogida de basuras; ni tampoco el porqué, ni en virtud de qué criterios, se materializa esta tarifa, calificada de especial en relación con el resto de establecimientos industriales. No aparecen en el Estudio Económico razones que justifiquen una especialidad de tal carácter, sino todo lo contrario, ya que en dicho instrumento no parecen contempladas las Estaciones de Servicio como contribuyentes especiales, sino muy al contrario, integradas en un epígrafe industrial general. Es más, cuando, según la exposición de motivos la nueva tarifa responde a un criterio de baja generalizada de la Tasa, no se comprende como un sector, integrado por un solo sujeto contribuyente, ve incrementada su tarifa en un 300%, y ese incremento no merece especial consideración o motivación. Tal aumento a juicio de la Sala es ilegal, y por inmotivado, arbitrario. Ilegal, no porque no pueda establecerse, sino porque se desconocen por completo las razones de esta especial singularidad. Razones que, en nuestro caso, debió explicitar la administración, a través de la cuantificación de la realidad y extensión del servicio que efectivamente provoca este «especial» contribuyente. Sin esa motivación explícita, no se comprende cómo el Pleno de la Corporación se separó del terminante informe del interventor, y sin otras agarraderas que la mención al genérico principio de capacidad, de muy relativa importancia, según se ha visto, en el asunto; y una alusión a la «gran industria», que nada tiene que ver en el supuesto de autos, especializó y gravó, singularmente a la actora.

Así lo ha reconocido el propio Ayuntamiento en conclusiones, al afirmar que: «...puede que la forma en que se ha producido la modificación no sea absolutamente correcta ya que se tendría que haber realizado un informe técnico-económico basado en datos objetivos y constatables que atendiendo, además, al principio de capacidad económica, justificase la modificación de la tarifa aplicable a las estaciones de servicio. De todos modos los datos que justifican el acto del Ayuntamiento existen, aunque falta el informe técnico-económico y la determinación y constatación de los mismos tal y como manifiesta el interventor en su informe, siendo además de conocimiento público y notorio, que los residuos de una estación de servicio merecen una especial consideración por la afectación a la salubridad de la población...».

Lo único que impide el legislador es que la tasa supere el coste del servicio o actividad administrativa, pero nunca dispone que la cuota sea igual al coste, de modo que puede producirse una cobertura parcial del mismo a través de la tasa y el resto por medio de otros ingresos de derecho público. También es posible que la tasa atienda a criterios de capacidad económica del sujeto pasivo. Por ultimo, el Código Civil en su art. 3.1 dispone que, entre otros criterios, las normas jurídicas se aplicarán atendiendo a la realidad social del tiempo y del contexto en que han de ser aplicadas y, como se ha visto, la cuantía de las tasas fijadas por ese Ayuntamiento quedan fuera de lo que es habitual en otras Corporaciones similares.

Por tanto, y por razones de justicia y equidad, sugerimos al Ayuntamiento de Náquera que promoviese las acciones necesarias a fin de proceder a la realización de un estudio económico-financiero suficientemente justificativo de los costes de los procesos selectivos teniendo en cuenta la doctrina jurisprudencial antes referida, así como a la adecuación de la Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa por concurrencia a pruebas selectivas para el ingreso de personal a las cuantías que son habituales en el resto de Corporaciones locales.

3.3. Otros ingresos de Derecho Público

Las cuotas de urbanización fue objeto de estudio en la queja nº 061469 en la que se dirigió recomendación al Ayuntamiento de Petrer.

El autor de la queja, sustancialmente, manifestaba que, por Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana se obligó a la referida Corporación Local a realizar las obras de implantación de la red de saneamiento de la comunidad de vecinos Loma Badá y a los propietarios a sufragar los costes de éstas. En este sentido planteaba dos cuestiones:

- Primera. Que tras abonar la primera cuota, y ante la tardanza de notificarle la segunda cuota (ya que sus vecinos ya la habían recibido o habían sido notificados mediante una nota en el buzón para recogerla) consultó por teléfono con el Ayuntamiento "se me informó de que próximamente la recibiría". Tras pasar tiempo "acudí a la oficina de SUMA donde me informó que el pago tendría un recargo del 10 %. Ese mismo día procedí al pago de la deuda y acudí al Ayuntamiento donde se me informó de varios intentos fallidos de notificación y de su posterior publicación en el BOE". En este sentido, entendiendo que había sido discriminado respecto al resto de vecinos por no recibir el aviso de la segunda cuota en su buzón, solicitó en fecha 7/8/2006 la devolución del recargo, habiendo sido denegada la referida solicitud por resolución del Alcalde de 6/9/2006. La cantidad a pagar ascendió a 6.820, 42 € (6.200, 38€ de principal + 620, 04 € de recargo).

- Segundo. Denunciaba el retraso en las obras de repavimentación que, a pesar de indicarles que comenzarían (primero) a finales de septiembre y (después) a finales de octubre, en el momento de presentar la queja todavía no habían comenzado.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe del Ayuntamiento de Petrer, quién en su comunicación nos indicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Que, en relación a las cuotas de urbanización, "todos los acuerdos municipales han sido notificados a los interesados de conformidad con lo dispuesto en los artículos 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. En el supuesto de no haberse podido practicar en el último domicilio conocido se realizó mediante publicación de edictos en el BOP de Alicante".

- Que "las obras objeto de proyecto fueron finalizadas a primeros de 2006, a excepción de la pavimentación (no saneamiento) de un tramo de la calle Cerdeña debido a una solicitud formulada por los propios vecinos de dicha calle, que plantearon la canalización de la red de agua potable a su costa, lo que supuso retrasar la pavimentación de dicho tramo, que fue ejecutada el pasado mes de noviembre".

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

No constando escrito de alegaciones, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente.

Consideramos que, a la vista de lo informado, la segunda de las cuestiones planteadas había quedado solucionada.

Respecto a la primera de las cuestiones, el autor de la queja señalaba que "... se me informó de varios intentos fallidos de notificación y de su posterior publicación en el BOE" por lo que consideraba que había sido discriminado respecto al resto de vecinos por no recibir el aviso de la segunda cuota en su buzón. En este sentido nos indicaba, además, que había solicitado la devolución del recargo, habiendo sido denegada la referida solicitud.

No obstante lo anterior, del estudio de la queja no parecía haber quedado suficientemente acreditado el depósito de la notificación en la lista y del aviso de llegada en el correspondiente casillero domiciliario, tal y como preceptúa el apartado 3 del art. 42 del RD 1829/1999, de 3 de diciembre, Reglamento por el que se regula la prestación de los Servicios Postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1988, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales:

"una vez realizados los dos intentos sin éxito, el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal deberá depositar en lista las notificaciones, durante el plazo máximo de un mes, a cuyo fin se procederá a dejar al destinatario aviso de llegada en el correspondiente casillero domiciliario, debiendo constar en el mismo, además de la dependencia y plazo de permanencia en lista de la notificación, las circunstancias expresadas relativas al segundo intento de entrega. Dicho aviso tendrá carácter ordinario".

Por otro lado, la resolución del Alcalde remitida al autor de la queja en contestación a su solicitud de devolución del recargo del 10 % abonado, consideramos que no cumple con lo previsto en el art. 89.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, relativo al contenido mínimo de las resoluciones administrativas, ya que no expresa los recursos que contra la resolución (o decisión adoptada) proceden, órgano administrativo o judicial ante el que hubiera de presentarse y plazo para interponerlos.

A la vista de lo anterior, la Administración puede revocar, en cualquier momento, sus actos de gravamen o desfavorables, siempre que tal revocación no constituya dispensa, exención no permitida por las leyes o sea contraria al principio de igualdad, al interés público y al ordenamiento jurídico, todo ello de acuerdo con lo previsto en el art. 105.1 de la referida Ley 30/1992.

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

A la vista de lo anterior, sugerimos al Ayuntamiento de Petrer que:

- Procediese a revocar la resolución administrativa por la que se desestima al autor de la queja su solicitud de devolución del importe del recargo del 10% correspondiente a la segunda cuota de urbanización y, en consecuencia, reembolse las cantidades indebidas (recargo de 620,04 €, así como, las legalmente pudieran corresponderle).

- Notificase, nuevamente, el principal de la segunda cuota en los términos referidos en la presente resolución.

4. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat

4.1 Impuesto de Transmisiones Patrimoniales (ITP)

La discrepancia en la valoración de los bienes inmuebles y los desacuerdos en el momento de la tasación pericial han sido objeto de actuaciones del Síndic de Greuges.

Respecto a la discrepancia en la valoración de los bienes inmuebles, podemos destacar, a modo de ejemplo, la queja nº 061002 en la que su autor nos manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que en el año 2004 compró una finca en el paraje Ribamar, Polígono 13, parcela 14 en Alcala de Chivert (Castellón), valorada en 12.000 € "... ya que la finca no vale más, pues no puedes tocar un pino, ni un matorral ni labrar, por estar más de 20 años sin cultivar, ni tampoco plantar una tienda de campaña".

- Con posterioridad, el Servicio de Valoración de Bienes Inmuebles de la Conselleria de Economía y Hacienda valoró la finca en 143.262,70 €. No obstante, después de presentar escrito solicitando su anulación, ya que se trataba del Parque Natural de Irta, se valoró en 71.123, 33 €.

- Que, según nos indicaba, su valor de venta era de 0,60 euros metro cuadrado (según le informan en una entidad financiera), por lo que su valoración real sería de 13.000 €. En este sentido, había solicitado la anulación del pago que exige la Oficina Liquidadora de San Mateo.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Economía y Hacienda, quien nos indicaba que "la liquidación resultante del procedimiento de comprobación de valores ha sido recurrida en reposición y se encuentra pendiente de resolución".

Del estudio de la queja se desprendía la total discrepancia de posiciones entre el autor de la queja y la Administración Pública en lo relativo a la valoración de un inmueble y, en consecuencia, de la cantidad a liquidar en concepto del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

En este sentido, comunicamos al autor de la queja que los informes o dictámenes de las Administraciones Públicas gozan de la presunción de validez y veracidad que le otorga la normativa vigente, salvo que se aporte documentación en contra que desvirtúe esa presunción, indicándole que esta Institución no es competente para resolver este tipo de desacuerdos o discrepancias.

Efectivamente, este tipo de discrepancias han de resolverse en otras instancias, por ello considerábamos acertada la actuación iniciada por el autor de la queja, dada su discrepancia con la valoración, de interponer una reclamación económico-administrativa en defensa de sus derechos ante el Tribunal Económico Administrativo Regional (TEAR) dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda (Administración General del Estado), contra la resolución del recurso de reposición.

De acuerdo con lo anterior, procedimos al cierre del expediente, puesto que del detallado estudio de la queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no deducimos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen derechos constitucionales y/o estatutarios.

Por otra parte, en la queja nº 061670 se planteaba discrepancias en el momento de tasación pericial de un inmueble, en los siguientes términos:

- El autor de la queja compró un inmueble, para residencia habitual.

- Que la referida vivienda "... se encontraba en estado ruinoso, al ser una vivienda procedente de una subasta pública; que tuvo que reconstruir interiormente, pues no tenía tendido eléctrico, las puertas estaban quemadas, los tabiques echados, fontanería inservible" (adjuntaba copia de la escritura de la vivienda donde constaba que la misma procedía de una subasta pública y de varias facturas de materiales y mano de obra que, según indica, "se utilizaron para reconstruirla").

- Que recibió la resolución referente a la liquidación provisional del ITP. Contra la misma interpuso recurso de reposición que fue resuelto de forma desestimatoria, donde se le hacía constar "que para rebatir los fundamentos de la valoración no había otro medio que la tasación pericial contradictoria".

- Que, "la valoración practicada por la Administración no es la apropiada por el momento en que se practicó la transmisión, año 2000, porque:

a) El técnico de la Administración nunca visitó el inmueble.

b) Por tanto, en cuanto a la construcción, desconocía el estado de conservación. Dato importante para calcular el coeficiente corrector KcB, (estado de conservación), que lo considera NORMAL, cuando la vivienda se encontraba sin cables de tendido eléctrico, las puertas interiores quemadas y la exterior inservible, tabiques echados, baños destruidos fontanería arrancada .... únicamente se pudo conservar el toldo exterior."

- Que “no pudo presentar tasación pericial contradictoria, porque en el año 2004 la vivienda se encontraba totalmente reconstruida y por tanto el tasador no podía retrotraerse al año 2000, únicamente hubiera podido consultar los estudios de mercado tal y como dice el TEAR, pero no el estado de conservación, con lo cual el tasador no podía efectuar una tasación real a fecha del 2000”.

- Que consideraba que “estos hechos han llevado a una indefensión del contribuyente” por lo que solicitaba se anulase la liquidación practicada y se procediera a su devolución.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria Economía, Hacienda y Empleo, quien nos indicó que “el contribuyente presentó recurso de reposición y reclamación económica administrativa, ambas desestimadas, habiendo devenido el acto firme”.

Llegados a este punto resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente, en este sentido informamos al autor de la queja que del detallado estudio de la misma, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no deducíamos la existencia de actuaciones públicas que vulneren sus derechos constitucionales y/o estatutarios.

Asimismo, de lo informado se desprendía que el autor de la queja no interpuso en tiempo y forma los recursos previstos por la legislación vigente de los que fue informada por la Administración Tributaria habiendo convertido el acto administrativo de liquidación en firme en cuanto consentido.

4.2. Impuesto de Sucesiones y Donaciones

La aplicación de la reducción por vivienda habitual del art. 20 de la Ley 29/1987 reguladora del Impuesto de Sucesiones y Donaciones fue objeto de estudio en la queja nº 061177.

La autora de la queja manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que en marzo de 2006 recibió de la Oficina Liquidadora de Elche del Impuesto de Sucesiones y Donaciones (ISD) la liquidación provisional del referido impuesto por una cantidad de 22.484,01 euros que debía ingresar antes del 5 de junio.

- Que consideraba que no se aplicó correctamente la reducción por vivienda habitual a que se refiere el art. 20, letra c, de la Ley reguladora del ISD, relativo a las adquisiciones “mortis causa”.

- En este sentido, presentó recurso administrativo de reposición que fue desestimado.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, quién en su comunicación nos informaba, entre otras cuestiones, de lo siguiente:

- Se notifica la resolución desestimatoria del recurso de reposición interpuesto "con base al art. 20.2, c) de la Ley 29/1987 del Impuesto de Sucesiones y Donaciones," relativo a las adquisiciones "mortis causa".

- Que señalaban tres requisitos para poder obtener la reducción prevista en el art. 20.2 c de la Ley 12/1987:

a) Que se trate de la vivienda habitual del causante que se trasmite mortis causa.

b) Parentesco del sucesor con el causante.

c) Permanencia en el patrimonio del adquirente durante 10 años siguientes al fallecimiento del causante.

De los tres requisitos se cumplían los dos primeros. Respecto al tercero, consideraban incongruente la apelación al último párrafo del art. 20.2 c para el caso de no cumplirse con el requisito de permanencia ya que "lo que establece es que, en el caso de que se disfrute indebidamente de la reducción del 95 % sin que la vivienda habitual del causante haya permanecido en el patrimonio del heredero durante el citado periodo de diez años, deberán ingresarse todas las cuotas que en su día no se ingresó más el interés de demora devengado".

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente.

Cuando fallece una persona y deja bienes a sus sucesores, éstos vienen generalmente obligados a pagar el conocido 'Impuesto de Sucesiones'. Por otra parte, cuando recibimos una donación u obsequio que supere un determinado importe, también quedamos obligados a entregar al Estado una parte del mismo, mediante el llamado 'Impuesto de Donaciones'.

En la práctica, ambos tributos que, en principio tienen una naturaleza bien distinta, se pagan a través del mismo impuesto, el de Sucesiones y Donaciones.

Desde el punto de vista técnico, se trata de un impuesto directo, personal, subjetivo y progresivo que grava los incrementos patrimoniales obtenidos a título lucrativo por personas físicas.

El punto de partida del estudio de la queja lo constituye el art. 20 de la Ley 29/1987, reguladora del Impuesto de Sucesiones y Donaciones que establece una serie de reducciones a la base liquidable en las adquisiciones mortis causa. Concretamente, su queja se centraba en la no aplicación de la reducción prevista en la letra c. del referido artículo cuya redacción es la siguiente:

"En los casos en los que en la base imponible de una adquisición mortis causa que corresponda a los cónyuges, descendientes o adoptados de la persona fallecida, estuviese incluido el valor de una empresa individual, de un negocio profesional o participaciones en entidades, a los que sea de aplicación la exención regulada en el apartado octavo del artículo 4 de la Ley 19/1991, de 6 de junio, del Impuesto sobre el Patrimonio, o el valor de derechos de usufructo sobre los mismos, o de derechos económicos

derivados de la extinción de dicho usufructo, siempre que con motivo del fallecimiento se consolidara el pleno dominio en el cónyuge, descendientes o adoptados, o percibieran éstos los derechos debidos a la finalización del usufructo en forma de participaciones en la empresa, negocio o entidad afectada, para obtener la base liquidable se aplicará en la imponible, con independencia de las reducciones que procedan de acuerdo con arreglo a los apartados anteriores, otra del 95 % del mencionado valor, siempre que la adquisición se mantenga, durante los diez años siguientes al fallecimiento del causante, salvo que falleciera el adquirente dentro de ese plazo.

En los supuestos del párrafo anterior, cuando no existan descendientes o adoptados, la reducción será de aplicación a las adquisiciones por ascendientes, adoptantes y colaterales, hasta el tercer grado y con los mismos requisitos recogidos anteriormente. En todo caso, el cónyuge supérstite tendrá derecho a la reducción del 95 %.

Del mismo porcentaje de reducción, con el límite de 122.606,47 euros para cada sujeto pasivo y con el requisito de permanencia señalado anteriormente, gozarán las adquisiciones mortis causa de la vivienda habitual de la persona fallecida, siempre que los causahabientes sean cónyuge, ascendientes o descendientes de aquel, o bien pariente colateral mayor de sesenta y cinco años que hubiese convivido con el causante durante los dos años anteriores al fallecimiento.

Cuando en la base imponible correspondiente a una adquisición mortis causa del cónyuge, descendientes o adoptados de la persona fallecida se incluyeran bienes comprendidos en los apartados uno, dos o tres del artículo 4 de la Ley 19/1991, de 6 de junio, del Impuesto sobre el Patrimonio, en cuanto integrantes del Patrimonio Histórico Español o del Patrimonio Histórico o Cultural de las Comunidades Autónomas, se aplicará, asimismo, una reducción del 95 % de su valor, con los mismos requisitos de permanencia señalados en este apartado.

En el caso de no cumplirse el requisito de permanencia al que se refiere el presente apartado, deberá pagarse la parte del impuesto que se hubiese dejado de ingresar como consecuencia de la reducción practicada y los intereses de demora".

De lo informado por la Administración se desprendía que se produjo la venta del bien adquirido a los diez meses del fallecimiento del causante, por lo que no se cumplía con el requisito de permanencia de diez años que fija el art. 20.2 letra c).

De acuerdo con lo anterior, y tras un detallado estudio de su queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no deducíamos la existencia de actuaciones públicas que vulneren derechos constitucionales y/o estatutarios.

III. ENSEÑANZA

1. Introducción

El número de quejas tramitadas por esta Institución durante el ejercicio 2007 en esta materia fue el siguiente:

a) Enseñanza no universitaria: 110 quejas, lo que supone 5,93% respecto al total de expedientes de queja registrados.

b) Enseñanza universitaria: 12 quejas, es decir, 0,65% respecto al total de quejas que fueron objeto de análisis por el Síndic de Greuges.

En el área de Educación se han formulado ante el Síndic de Greuges 122 quejas, lo que supone, respecto a la totalidad de quejas tramitadas en esta Institución un 7 %, y al igual que en ejercicios anteriores, las cuestiones tratadas vienen referidas, fundamentalmente a los procesos de admisión del alumnado, sobre todo, en el nivel de educación infantil en centros sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, y de padres que al no ser admitidos sus hijos en los centros docentes elegidos por ellos, interesan la revisión de los procesos de admisión.

El papel evidente que entre los muchos factores que deben coadyuvar a la consecución de una educación de calidad, resulta innegable el protagonismo que deben jugar las instalaciones escolares en cuyo ámbito material en el que se desarrolla la función

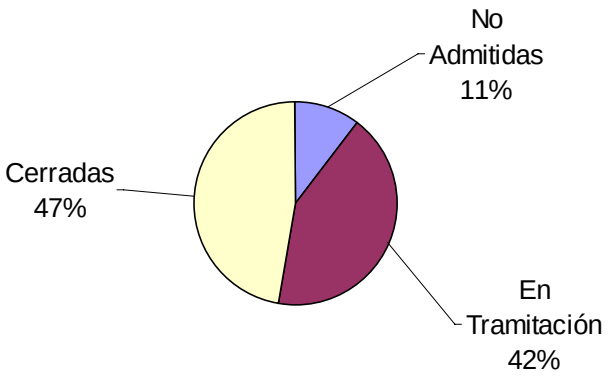
docente, y no puede obviarse, en este sentido que la puesta en marcha de acciones educativas que favorezcan la formación integral de los alumnos y el éxito de las mismas pasa por la dotación adecuada a los centros docentes de los medios materiales y humanos necesarios, y en consecuencia, el Síndic de Greuges, de conformidad con cuanto antecede, admitió no sólo las quejas iniciadas a instancia de parte denunciando deficientes instalaciones docentes, sino que hizo propias las demandas de asociaciones de padres y madres exigiendo la construcción de centros docentes y resolvió la incoación, de oficio, de quejas cuyo denominador común venía referido a instalaciones docentes que no reunían los requisitos mínimos exigidos por la legislación vigente al respecto.

La situación en que, desgraciadamente a menudo, se encuentran los niños que sufren discapacidad, y que a la hora de acceder a la escuela carecen de la imprescindible dotación de educadores y profesionales de apoyo o fisioterapeutas para que su integración escolar sea plena y efectiva, ha determinado que se haya tramitado numerosas quejas bien a instancia de parte, bien de oficio en cuya resolución instamos a la Administración Educativa a que adopte cuantas medidas sean necesarias para que los alumnos con necesidades educativas especiales, ya sean temporales o permanentes, dispongan de los recursos necesarios para alcanzar, dentro del sistema educativo, los objetivos establecidos con carácter general para todos los alumnos, es decir, de los profesionales y medios cualificados que precisen y les ayuden en su desarrollo y en su proceso de aprendizaje de acuerdo con sus discapacidades.

2. Enseñanza en cifras

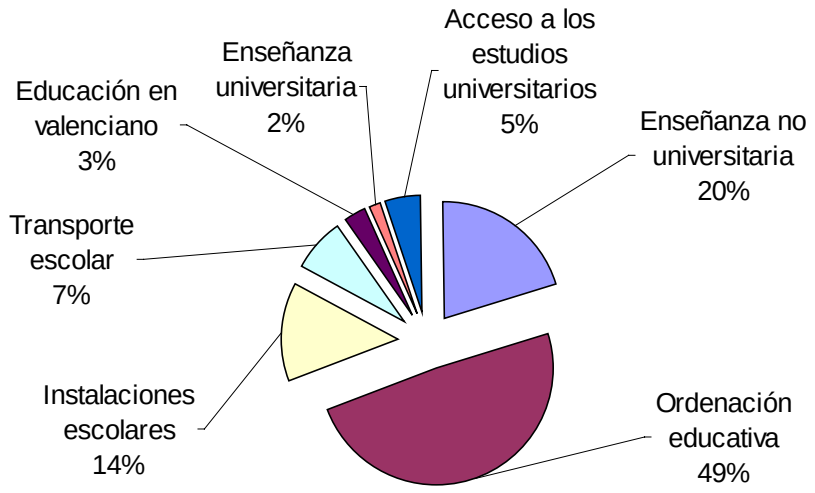
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	13	10,66%
En Tramitación	51	41,80%
♦ *En Trámite Normal*	*51*	*41,80%*
♦ *Suspendidas*	*0*	*0,00%*
Cerradas	58	47,54%
♦ *Por solución*	*21*	*17,21%*
♦ *Se solucionará*	*5*	*4,10%*
♦ *Actuación Administrativa Correcta*	*22*	*18,03%*
♦ *Otros Motivos*	*6*	*4,92%*
♦ *Resoluciones*	*4*	*3,28%*
● Aceptadas	4	3,28%
● No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	122	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Enseñanza	Quejas
Enseñanza no universitaria	25
Ordenación educativa	59
Instalaciones escolares	17
Transporte escolar	9
Educación en valenciano	4
Enseñanza universitaria	2
Acceso a los estudios universitarios	6
Enseñanza no universitaria	25
Total área de Enseñanza	**122**



3. Admisión y matriculación del alumnado

La inadmisión de una niña nacida el 19-01-2007, junto a otros niños, en una escuela infantil de titularidad de la Generalitat Valenciana, cuyo catálogo autorizado –Orden de 22-01-2006-, es de 6 unidades: 3 de 1-2 años, y 3 de 2-3 años, determinó la admisión de la queja señalada con el nº 070845.

Se pudo comprobar que durante los últimos cursos escolares, y con anterioridad a la publicación de la Orden citada, se ofertaba una unidad de 0/1. No obstante ello, la insuficiente demanda de puestos escolares en el citado grupo, en esos últimos cursos, motivó la configuración de unidades mixtas de 0/1/2, con la consiguiente dificultad derivada de los diferentes ritmos biológicos y por consiguiente de sus necesidades, de los alumnos de estas edades.

Los datos de escolarización de curso 2006/2007, que la Dirección Territorial de Educación de Alicante nos trasladó, fueron los siguientes:

Edad	Grupos	Alumnos	No admitidos
½	3	41(1)	4
2/3	3	53	0
TOTAL	6	94	4

(1)- Uno de los alumnos corresponde a la edad 0/1, única solicitud presentada en el curso 2006/2007, para su admisión.

En la sesión constitutiva (Sesión I) de la Comisión de Escolarización del Ayuntamiento de Sax, de fecha 09-05-07, la Directora de la Escuela Infantil "El Parque" de Sax, en su calidad de representante de la misma, indicó que la oferta de vacantes en dicho centro, de acuerdo con lo establecido en la Orden de 22.12.2006, anteriormente citada, para el curso 2007/2008, era la siguiente:

Escuela Infantil	**Edad**	**1/2**	**2/3**
El Parque	Grupos	3	3
	Ratio	1/13	1/20
Oferta	Total	39	20 *

(*) De total de las plazas de 2/3-60, hay que detraer la de los alumnos ya escolarizados en los grupos ½.

Acordándose por parte de dicho órgano la aprobación de la citada oferta para ese centro y nivel educativo de Educación Infantil 0/3, en el municipio de Sax, para el proceso de admisión de alumnos en el curso 07/08.

Con fecha 06-06-2007, tuvo lugar la Sesión II, de la Comisión Municipal de Escolarización, procediéndose a informar del número de solicitudes de admisión presentados en cada uno de los centros docentes de la localidad por parte de los correspondientes directoras/es de los centros, y concretamente para el E.I. "El Parque", los datos fueron los siguientes:

Grupo	Oferta	Solicitudes	Admitidos	No admitidos	Total
0/1	--	6	--	--	-6
1/2	39	51	39	12	-12
2/3	20	30	20	10	-10

La Comisión decidió no admitir las solicitudes presentadas correspondientes al grupo 0/1, ya que no se habían ofertado plazas escolares en este grupo, para el curso 2007/2008. En los restantes grupos, tras la aplicación de los criterios expresados en la normativa de vigente aplicación (Decreto 33/07, y Orden de 27.04.2007), se admitieron las solicitudes correspondientes a las vacantes ofertadas."

Finalmente, tras dar traslado a la interesada de la comunicación obrante en el expediente y no formulando ésta alegación alguna, procedimos a dar por concluida nuestra actuación, ya que no podía deducirse una actuación pública irregular que justificase la intervención del Síndic de Greuges habida cuenta de que la disposición adicional primera de la Orden 22/12/06 (DOCV de 5/02/07) por la que se determina el catálogo y la composición de unidades de las escuelas infantiles de primer ciclo de titularidad de la Generalitat, sólo permite la modificación de la oferta inicial, previo acuerdo de la Comisión Municipal de Escolarización, y, previa petición al centro docente, en el caso de que hubiera quedado plazas vacantes suficientes en alguno de los grupos, cuestión ésta que según informó la Dirección Territorial de Educación de Alicante no se había producido.

Los padres de los alumnos inadmitidos presentaron escrito de reclamación ante el centro docente y ante la Comisión Municipal de Escolarización, siendo desestimados, si bien no interpusieron ante la Dirección Territorial, como resulta preceptivo, recurso de alzada para agotar la vía administrativa.

Por otra parte, en la queja nº 070876, indicamos a la interesada que la inadmisión de su hijo de 3 años en el centro docente elegido en primera opción por ella, pero al que finalmente se le asignó una plaza en otro centro con servicio de guardería y de comedor, de conformidad con la pretensión de aquélla, que si bien es cierto que de acuerdo con la Constitución Española todos tienen derecho a la educación, y por tanto a un puesto escolar, no deja por ello de ser menos cierto, que de esto no se deriva para los titulares de este derecho subjetivo, un, valga la redundancia, derecho a un puesto escolar determinado.

En este sentido, la Administración cumple su obligación legal cuando al solicitante de una plaza de educación infantil le asigna un puesto escolar haciendo efectivo el derecho

a la educación, y observa a lo largo del proceso de adjudicación, una actuación objetiva y libre de arbitrariedad, ajustada a los criterios legalmente establecidos.

La Educación Infantil se configura actualmente como un nivel educativo voluntario pero gratuito, de ahí que la Administración Pública no venga obligada a cubrir el 100% de la demanda de puestos escolares en este nivel educativo.

No obstante lo anterior, esta Institución viene reiteradamente instando a la Administración Pública Valenciana para que paulatinamente aumente el número de plazas escolares de este nivel y para que estos alumnos sean también beneficiarios de los servicios complementarios de transporte y comedores escolares, ya que los cambios sociales observados en la sociedad española y, en especial la incorporación de la mujer al mercado laboral, ha determinado el incremento de puestos escolares de niños con edades comprendidas entre los 0 y 6 años, y, en definitiva, somos conscientes de que la creación de puestos escolares para ellos y el reconocimiento del derecho a acceder a los servicios complementarios citados de comedor y transporte es la vía para que las mujeres puedan conciliar la vida familiar y laboral, haciendo efectivo el derecho, constitucionalmente consagrado, a la educación en términos de igualdad efectiva.

Idéntica pretensión se formuló en la queja nº 070918, en la que una madre de nacionalidad búlgara mostraba su disconformidad con la inadmisión de su hija en el centro docente de su elección, si bien al no facilitarnos la interesada datos complementarios imprescindibles, resultó imposible iniciar una investigación.

La resolución de la queja de referencia está pendiente, a fecha de cierre del presente Informe, de las alegaciones que la interesada tenga por conveniente formular.

Por otro lado, la vital importancia que la educación infantil tiene para la formación integral de alumnos y la creciente demanda de plazas escolares en este nivel, junto con las necesidades de conjugar, en definitiva el interés superior de los menores con la estructura familiar actual en la que los dos cónyuges trabajan, determina que los padres, a la hora de elegir un centro docente se decanten por aquel que dispone de servicios complementarios de comedor y transporte escolar.

Tal fue la demanda interesada por los promotores de la queja nº 071275, ambos funcionarios públicos, ya que debido al horario de sus respectivos trabajos precisaban matricular a su hijo en un centro docente que dispusiera de los citados servicios complementarios y que acudieron al Síndic de Greuges al ser inadmitido su hijo en el único centro del área de influencia de su domicilio que disponía de comedor y transporte escolar durante todo el curso.

La admisión de la queja de referencia vino determinada por el hecho de que esta Institución considera que las actuaciones de la Administración Educativa deben no ir sólo dirigidas a incrementar el número de centros de educación preescolar e infantil, sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, sino a posibilitar el acceso a los servicios complementarios de transporte y comedor escolar a todos los alumnos que lo soliciten ya que la existencia de una red suficiente de transporte y comedor escolar constituye un factor esencial que coadyuva a la matriculación del menor al permitir su

asistencia al centro docente más allá de las concretas disponibilidades horarias de los padres y, en definitiva, permite una efectiva conciliación de la vida laboral y familiar.

La queja que nos ocupa finalmente se resolvió de conformidad con la pretensión de los padres, por lo que dimos por concluida nuestra actuación.

4. Instalaciones docentes

El Síndic de Greuges, partiendo de la convicción de la estrecha vinculación existente entre la calidad de las instalaciones educativas y la calidad de la educación, y a través de las recomendaciones formuladas en relación con esta problemática, ha manifestado su preocupación al respecto tanto en sus investigaciones iniciadas de oficio como en las resoluciones formuladas a la Administración Educativa como consecuencia de las quejas, que en esta materia, han sido sometidas a su consideración por padres y madres de alumnos, en las que la situación de determinadas instalaciones docentes constituyen el eje central, o aquellas otras en las que se demanda la construcción de nuevos centros docentes debido fundamentalmente al aumento confirmado de puestos escolares en algunas localidades.

Esta Institución viene declarando en sus recomendaciones y sugerencias que una educación de calidad exige, en primer lugar, que los centros docentes dispongan de los equipamientos necesarios de acuerdo con sus características y circunstancias específicas, y desde este punto de vista, corresponde a las distintas Administraciones Públicas implicadas en la organización y programación de la actividad docente, garantizar a todos el acceso, en condiciones de igualdad real y efectiva, a una enseñanza de calidad, disponiendo los recursos necesarios que permitan satisfacer las necesidades educativas del alumnado fijadas por las disposiciones legales vigentes.

De ahí que, en ocasiones, y aún cuando esta Institución no deja de reconocer que la puesta en marcha de la reforma educativa implantada por la LOGSE se está llevando a cabo aprovechando las infraestructuras preexistentes, y del esfuerzo que conlleva para la Administración Educativa, no puede sino hacer una reflexión sobre las quejas que, bien a instancia de parte, o incoadas de oficio, tienen como núcleo central la denuncia de centros docentes sostenidos total o parcialmente con fondos públicos que no reúnen las condiciones ideales o máximamente idóneas para el adecuado desarrollo de la actividad docente, y aún cuando las quejas en este ámbito hayan ido paulatinamente reduciéndose, todavía persisten algunos centros docentes cuyas instalaciones adolecen de los recursos materiales precisos para su correcto desenvolvimiento y para que, en definitiva, pueda desarrollarse la actividad docente.

De conformidad con cuanto antecede, damos cuenta en este apartado de las quejas más significativas tramitadas por esta Institución y cuyo denominador común viene determinado por las deficiencias existentes en algunos centros docentes y/o por la demanda de construcción de nuevos edificios escolares.

La Conselleria de Educación, a través de las Direcciones Generales de Enseñanza y de Régimen Económico, informó al Síndic de Greuges, con ocasión de la queja nº 070116,

en la que la AMPA denunciaba las deficiencias existentes en un IES de Alicante, debido a su antigüedad (20 años), de que en el Plan de Infraestructuras Escolares Creaescola, se había incluido la ampliación y mejora del IES en cuestión, con proyecto de ejecución y en fase final de supervisión como fase previa a la licitación de la obra, y que:

"dicho proyecto contempla la construcción de un nuevo edificio de cerca de 1.000 metros cuadrados construidos y que contiene, entre otras, las siguientes dependencias: aulas generales, taller de tecnología, aula de música y de plástica y sus correspondientes seminarios.

Por otra parte, en el edificio existente se contemplan en el citado proyecto actuaciones tales como adecuación y reparación de núcleos de aseos y de pistas, adecuación zona administrativa.

En lo que se refiere a la accesibilidad queda resuelta con el ascensor proyectado en la nueva construcción y la conexión de ésta en el edificio existente."

No obstante, y aún cuando de las comunicaciones recibidas de la Administración Educativa se desprendía que la cuestión planteada estaba en vías de solución, interesamos, para mejor proveer, a la Dirección General de Régimen Económico que ampliase el contenido de su informe inicial y diera cuenta de las fechas de inicio de las obras proyectadas y, en su caso, de las previsiones existentes para su conclusión, y por indicación expresa de los interesados, sobre las medidas concretas adoptadas para garantizar, en todo caso, la seguridad de la comunidad docente en tanto en cuanto se ejecutan las obras proyectadas.

A fecha de cierre del presente Informe, no consta la entrada de escrito alguno en el sentido indicado, por lo que prosigue la tramitación del expediente, al igual que la queja nº 070689 asimismo en demanda de construcción de un centro docente en Valencia en sustitución del existente, y que, según se desprende del escrito inicial de queja suscrito por el presidente del AMPA, tiene graves deficiencias estructurales y se encuentra masificado.

Por otra parte, las altas temperaturas que vienen soportando los alumnos de un colegio público de Castellón debido, fundamentalmente, a su ubicación en un edificio protegido por sus especiales características, el cual, en definitiva, no reúne los requisitos exigibles a los centros docentes y que vienen determinados en el RD 1537/2003 (BOE de 10/12/03), también fue objeto de estudio con ocasión de la queja nº 070725, y cuya investigación se dirigió tanto a la Administración Autónoma como Local, las cuales, en sus respectivos informes reconocían la necesidad de estudiar un sistema de refrigeración adecuado y, en concreto, la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes comunicó a esta Institución que por la Unidad Técnica de los Servicios Territoriales de Educación se había evacuado informe proponiendo la instalación de láminas de control solar y cuya instalación había sido incluida en la programación de obras menores a realizar durante el ejercicio económico del año 2008, ya que otras soluciones habían sido descartadas por los técnicos al suponer una alteración de la configuración de un edificio con protección histórico-artística.

Las comunicaciones recibidas fueron puestas de manifiesto a los interesados, al objeto de que formulasen las alegaciones que tuvieran por convenientes, sin que a fecha de cierre del presente Informe haya tenido entrada en esta Institución escrito alguno en el sentido indicado.

Asimismo, las deficiencias existentes en las instalaciones de otro instituto de educación secundaria alicantino que una alumna de 1º de Bachillerato denunció ante el Síndic, dando lugar a la admisión de la queja 071586, venían referidas a la ausencia de calefacción así como de pistas deportivas, goteras, escombros y vallas caídas, etc. y culpaba tanto a la Administración Local como Autonómica de no adoptar las medidas necesarias para paliar las deficiencias referidas, por lo que, consideraba vulnerado el derecho constitucionalmente consagrado a la educación.

La queja fue admitida ya que, efectivamente esta Institución considera que la administración educativa valenciana, en la medida en que estatutariamente tiene atribuida la competencia plena para la regularización y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, viene obligada a disponer de los recursos necesarios para dar cumplimiento a lo dispuesto en el art. 58 de la LOGSE en punto a que los centros docentes estén dotados de los recursos educativos, humanos y materiales necesarios para garantizar una enseñanza de calidad.

La tramitación de la queja de referencia prosigue a fecha de cierre del presente Informe.

Esta Institución, si bien comprende que el recurso a la escolarización de alumnos en aulas total o parcialmente prefabricadas, constituye una política legítima, considera que debería ser una solución a la que la Administración acudiera sólo con carácter puntual y, en todo caso, residual, en tanto en cuanto se adoptan las medidas oportunas que permitan la escolarización en centros dotados de instalaciones definitivas, ya que la conversión de lo que debería ser una situación excepcional y transitoria, en una situación normal que se prolonga año tras año, es una circunstancia que no puede ser admitida y se rechaza constantemente por parte del Síndic de Greuges.

En la queja nº 070295, la presidenta de un colegio público de Valencia nos daba cuenta de que, pese a que tanto la Administración Autonómica como Local venían reconociendo la urgente necesidad de construir un aulario para los alumnos de educación infantil, lo cierto era que la decisión venía posponiéndose, y que, de hecho, los alumnos, ubicados en primera instancia en módulos prefabricados (que incluso fueron derribados por motivos de seguridad), y en último término, en las instalaciones de otro centro escolar próximo cuyas instalaciones tampoco reunían los requisitos mínimamente exigibles para el correcto desarrollo de la actividad docente, ya que fue construido 70 años atrás.

La Dirección General de Enseñanza, según el informe obrante en el expediente, dio cuenta al Síndic de la publicación en Diari Oficial de la Comunitat Valenciana del anuncio de licitación de las obras de construcción de seis unidades de educación infantil y reforma de aseos, circunstancia ésta, que determinó dar por concluida nuestra investigación.

5. Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales

La falta de dotación de educadores que asistan a los menores con necesidades educativas especiales ha motivado que a lo largo del año 2007 esta Institución tramitase numerosas quejas.

En las diferentes resoluciones emanadas como consecuencia de la tramitación de dichos expedientes, se ha dirigido el discurso a recordar que la situación de las personas con discapacidad y la atención a los menores con necesidades educativas especiales debe ser analizada partiendo de los principios y filosofía asentada por el art. 49 de la Constitución Española y por la normativa dictada a su abrigo, de modo que el objetivo final de la actuación de los poderes públicos debe perseguir en ese ámbito, y en la medida de sus posibilidades, garantizar, es la mejora de la calidad de vida de este grupo heterogéneo de personas mediante la consecución de su plena integración social, y, por ello mismo, mediante el pleno logro de su igualdad efectiva con el resto del grupo social.

Entre las quejas tramitadas por esta Institución en relación con esta problemática, podemos señalar como más significativa la señalada con el nº 070320 en la que el Presidente del Consejo Escolar de un Instituto de Educación Secundaria demandaba la mediación del Síndic de Greuges para que una alumna con una discapacidad diagnosticada como "hipoacusia bilateral neurosensorial profunda de origen congénito" pudiera disponer de un intérprete de la lengua de signos para posibilitar su acceso al currículo en condiciones de igualdad efectiva, ya que esta alumna no era capaz de utilizar la lengua oral para comunicarse.

Esta Institución reconoció el esfuerzo realizado por la Administración Pública para dotar de los recursos necesarios a esta alumna durante la etapa de Educación Primaria y 1º ciclo de Educación Secundaria (profesora de educación para alumnos sordos, logopeda, un aparato SUBAC para trabajar los sonidos y emisora de FM, profesor de apoyo de Educación Especial y también intérprete de la lengua de signos en 4º de ESO y Bachillerato), pero ello no fue óbice para que dirigiéramos una resolución a la Administración (que puede consultarse en todos sus términos en nuestra página Web) para que garantice la dotación de medios técnicos y personas necesarias para que los alumnos en situación como la descrita puedan alcanzar los objetivos curriculares determinados con carácter general para todos los alumnos.

Idénticos argumentos constituyeron los fundamentos de la resolución que puso fin a la tramitación ordinaria de la queja nº 060566, en la que los padres de un menor al que se diagnosticó la existencia de nódulos en cuerdas vocales, demandaban la dotación de un logopeda, y, entre otras, de la queja nº 060512, en las que recomendamos a la Administración que tramitasen con agilidad la creación de puestos de trabajo de educadores, fisioterapeutas, logopedas, etc. para la atención puntual a comienzo de curso de los alumnos con necesidades educativas especiales, a los que, precisamente por su vulnerabilidad, requieren atención especializada y amparo, de conformidad con sus necesidades reales.

La demanda hecha por los padres de un niño con distrofia muscular de Duchenne, enfermedad grave y degenerativa, de un maestro de pedagogía terapéutica y de un fisioterapeuta también fue el núcleo de la queja nº 070640 que, a fecha de cierre del presente informe, no ha concluido, aún cuando el menor estaba siendo atendido adecuadamente en un centro de salud integrado, pero no en el centro docente donde está escolarizado, según la pretensión deducida en la queja.

Asimismo, pendiente de completar su tramitación se encuentra la queja nº 070947 en la que la madre de una niña que sufre parálisis infantil con tetraplejia esvástica y portadora de gastrostomía para alimentación y traqueotomía por sufrir un síndrome de apnea obstructiva, demanda la permanencia en el centro docente de personal especializado en enfermería, así como para los demás alumnos del centro, con patologías diversas y cuya atención no puede venir dada por personal no especializado.

6. Acceso al servicio de comedor escolar de alumno con alergia alimentaria

Esta Institución como garante de los derechos fundamentales que la Constitución Española y el nuevo Estatuto de la Comunitat Valenciana reconocen a todos los ciudadanos, y, especialmente a los más necesitados de protección como los menores, viene, reiteradamente, instando a la Administración Pública Valenciana para que, de conformidad con el art. 14 de la Constitución Española, promueva las condiciones necesarias para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales, removiendo todos los obstáculos que dificulten o impidan su pleno desarrollo, y que, en definitiva, preste una atención especializada a aquellos menores que precisen garantías suplementarias para vivir con plenitud de derecho o para acceder, en condiciones de igualdad efectiva, al derecho, constitucionalmente consagrado, a la educación.

En relación con la queja nº 070087, que finalmente se resolvió satisfactoriamente, la madre de un niño con alergia alimentaria severa denunció su exclusión del servicio de comedor escolar.

Los Servicios Territoriales de Educación en Alicante, también atendiendo a la urgencia de la interesada, (y fundamentalmente al interés del menor), y previo dictamen de la inspectora de educación competente, nos comunicaron que, tras varias gestiones con la dirección del centro y con la madre del menor, acordaron que el alumno comiera en un aula distinta del comedor escolar para evitar las alergias alimentarias que padece y que pudiera lleva al colegio público su propia comida, comprometiéndose el centro a calentarla en la cocina del centro docente en cuestión.

7. Asistencia educativa domiciliaria: Acciones de compensación educativa

Cuando los informes sanitarios prevean, como en la queja nº 070638, una hospitalización domiciliaria continuada o periódica de un alumno, y con una duración entre 2 y 6 meses, puede ser atendido bien por el profesorado adicional que pueda adscribirse para atención domiciliaria combinada a la unidad hospitalaria por la Dirección General de Personal Docente, bien mediante los recursos propios del centro docente de referencia, de conformidad con la Orden de 4 de julio de 2001 de la Conselleria de Cultura y Educación, por la que se regula la atención del alumnado con necesidades educativas especiales, y la Orden de 21 de noviembre de 2006 de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, por la que se determinan los criterios y procedimientos para la atención hospitalaria y domiciliaria del alumnado que requiera compensación educativa en Educación Primaria y ESO.

En todo caso, la colaboración educativa domiciliaria del profesor tutor, la familia del alumno y del personal que se designe para la atención domiciliaria es esencial para dar unidad al proceso educativo y mantener el ritmo de aprendizaje, y así lo llevaron a cabo para resolver la pretensión de la interesada en la queja de referencia, por lo que dada la solución favorable de la cuestión expuesta, se determinó el archivo del expediente.

8. Programa bono-libros

La Generalitat Valenciana viene desarrollando, desde hace años, acciones de carácter compensatorio que tienen la finalidad de hacer efectivo el principio de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación, en concreto, para superar las condiciones socioeconómicas de los alumnos, tales, entre otras, las subvenciones a las familias, para la adquisición de libros de texto y material didáctico.

La gestión del Programa de gratuidad de libros de texto para el curso 2007/08, introduce como novedad el denominado Bono-Libro, y la disconformidad con la implantación progresiva de dicho programa para la adquisición de libros de texto para el alumnado de enseñanzas básicas en centros docentes sostenidos total o parcialmente con fondos públicos de la Comunitat Valenciana, acordada por el Consell, determinó la apertura de la queja nº 071244, entre otras de idéntico contenido, y que, aún compartiendo el sentir de los promotores no fue posible admitir ya que excedían del ámbito competencial del Síndic de Greuges.

No obstante, indicamos al promotor del expediente de referencia, y a los de idéntico contenido que, en todo caso, la Generalitat concedía, de conformidad con la Orden 10 de noviembre de 2006, ayudas para la adquisición de libros de texto para los alumnos de Educación Primaria y ESO.

9. Menú de alumnos musulmanes

La denuncia de una madre mostrando su disconformidad con los menús suministrados a los alumnos de credo musulmán en un colegio público de Castellón, supuso la apertura de la queja nº 070515, entre otras, cuya investigación no pudimos iniciar porque las madres interesadas no nos facilitaron los datos imprescindibles al efecto.

No se le escapa a esta Institución el enorme esfuerzo que la Administración Pública Valenciana viene realizando para dotar de comedor escolar a los centros docentes sostenidos total o parcialmente con fondos públicos e intentando satisfacer, en la medida de lo posible a la mayoría de la comunidad educativa, disponiendo de menús alternativos o de régimen para atender situaciones especiales, y efectivamente, es consciente de la significativa y creciente presencia del alumnado extranjero en nuestra Comunitat y que es preciso promover una educación intercultural en las políticas educativas, partiendo de los principios recogidos en la Constitución Española y adoptando medidas necesarias que promuevan la participación e integración de los alumnos de otras culturas.

10. Demanda de docentes de cultura islámica

El coordinador de las Comunidades Islámicas de Valencia formuló ante esta Institución escrito de queja referenciada con el nº 071531, en la que interesaban la dotación de profesores docentes que impartiesen cultura islámica a los alumnos de credo musulmán de educación primaria y ESO de la Comunitat Valenciana, de conformidad con sus creencias religiosas, habida cuenta de que el número de inmigrantes originarios del Zagreb, Sáhara, África y Asia, la mayoría de credo musulmán, ha crecido en los últimos dos años el 200%.

En concreto, en la Comunitat Valenciana residen más de 50.000 personas de credo musulmán, y para que la enseñanza de religión musulmana sea una opción para los alumnos escolarizados en centros docentes sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, al igual que en los centros docentes de Ceuta, Melilla, Andalucía, País Vasco, Cataluña y Aragón, es necesario contar con profesores de credo musulmán.

Esta demanda venía fundamentada, en primer lugar, por el propio texto constitucional, que en su art. 27 establece que "los poderes públicos garantizarán el derecho que asiste a los padres para que sus hijos reciban la formación religiosa y moral que esté de acuerdo con sus propias convicciones", así como por la Ley Orgánica 7/1980 de 5 de julio de Libertad Religiosa, que en su art. 2, apartado uno, letra c, reitera el derecho de toda persona a recibir e impartir enseñanza e información religiosa de toda índole, ya sea oralmente por escrito o por cualquier otro procedimiento, a elegir para sí y para los menores no emancipados e incapacitados bajo su dependencia, dentro y fuera del ámbito escolar, la educación religiosa y moral que esté de acuerdo con sus propias convicciones, y por la Ley 26/1992, de 10 de noviembre, por la que se aprueba el Acuerdo de cooperación del Estado Español con la Comisión Islámica de España, cuyo art. 10 de su anexo establece lo siguiente: "A fin de dar efectividad al art. 27.3 de la Constitución Española, así como a la L.O. 8/85, de 3 de julio, reguladora del derecho a

la educación, y en la L.O. 1/90, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, se garantiza a los alumnos musulmanes, a sus padres y a los órganos de gobierno que lo soliciten, el ejercicio del derecho de los primeros a recibir Enseñanza Religiosa Islámica en los centros docentes públicos y privados concertados", y avalada por la Resolución de 23 de abril de 1996, de la Subsecretaría del Ministerio de Presidencia, que dispone la publicación del acuerdo del Consejo de Ministros de 1-3-96 y el Convenio sobre Designación y Régimen Económico de las Personas encargadas de la Enseñanza Religiosa Islámica en los centros docentes públicos de Educación Primaria y ESO (BOE, 3 de mayo 1996), que determina que las Administraciones Educativas y la Comisión Islámica de España adoptarán las medidas necesarias para que: "cualquiera que sea su número, los alumnos o alumnas que lo soliciten puedan recibir la enseñanza religiosa islámica".

La conversión de la sociedad española, como ha quedado dicho en páginas anteriores, en una sociedad multicultural, ha determinado que la misma haya debido hacer frente, en un espacio relativamente breve a numerosos retos de adaptación de sus estructuras, y especialmente, de integración social de los inmigrantes, y entre los distintos ámbitos necesitados de una atención especial cuando se trata de integrar a personas que cada año llegan a nuestro país, destaca, sin lugar a dudas el ocupado por la educación.

La educación, en efecto, está llamada a desempeñar un papel del máximo protagonismo en el proceso de integración social de los inmigrantes, al permitir la inserción de estas personas en el cuerpo social desde la infancia, ofreciéndoles una formación integral, tanto educativa como personal, y creando una necesaria comunicación y educación en el respeto, por lo que es preciso fomentar, mediante la educación, la protección y el respeto a la libertad religiosa para alcanzar los retos que la actual sociedad multirracial exige, con el fin de garantizar la diversidad en el ámbito religioso, por lo que se hace necesario que la Administración Pública promueva políticas educativas que garanticen el derecho de todos a no recibir una enseñanza religiosa incompatible con sus convicciones.

La Constitución Española no sólo garantiza la libertad ideológica, religiosa y de culto, sino que consagra el principio de igualdad que exige que no pueda darse discriminación alguna por razón religiosa, y establece en su art. 16.3 que "los poderes públicos tendrán en cuenta las creencias religiosas de la sociedad española y mantendrán las consiguientes relaciones de cooperación con la Iglesia Católica y las demás religiones".

La libertad religiosa que la Constitución Española establece para todos los ciudadanos fue completada con la Ley Orgánica de Libertad Religiosa de 1980, la cual no sólo estableció un marco jurídico para todas las religiones (mayoritarias o minoritarias), sino la posibilidad de que el Estado concretase la cooperación con Confesiones o Comunidades religiosas, mediante la suscripción de Acuerdos o Convenios de Cooperación (hasta ahora con tres federaciones de comunidades religiosas: evangélicas, israelitas e islámicas).

En consecuencia, concluida la tramitación ordinaria de la queja, emitimos unas recomendaciones a la Administración Educativa Valenciana para que en el ámbito de sus competencias promoviera las actuaciones necesarias para que los alumnos de credo

musulmán matriculados en centros docentes públicos o privados concertados (en este caso, siempre que no entre en contradicción con el ideario del centro), que así lo soliciten al inicio del curso, reciban enseñanza religiosa islámica, siempre y cuando no se perjudique la normal actividad lectiva y los textos promuevan la educación en los valores recogidos en la Constitución Española (de obligado cumplimiento para todos).

Estas recomendaciones fueron aceptadas por la Administración Educativa Valenciana, si bien reservándose el derecho a mostrar su aquiescencia respecto al profesorado designado por la correspondiente Federación de la Comisión Islámica de España por reunir las competencias y requisitos legales.

11. Programas de educación bilingüe

Los Programas de Educación Bilingüe Enriquecidos son aquellos que incorporan una lengua extranjera, como lengua vehicular, desde el primer ciclo de educación primaria y que se aplican en los centros educativos que lo solicitan y que cumplen una serie de requisitos, entre los que figura, la obligación de contar con la conformidad de los padres o tutores de los alumnos cuando inicien la aplicación del nuevo Programa.

Sin embargo, de conformidad con el apartado 4.4 de la Orden que establece los requisitos básicos, criterios y procedimientos para aplicar en los centros este Programa (Orden 30 de junio de 1998, DOGV nº 3285, de 14 de julio) en el caso de que padre o madre o tutor presentara un escrito manifestando su disconformidad a la aplicación íntegra del Diseño Particular del Programa, bien al inicio del curso o en cualquier momento de su aplicación, la dirección del centro lo trasladará a la Dirección General de Enseñanza para que estudie la procedencia o no de la aplicación del mismo.

El sistema educativo valenciano establece que al finalizar la escolarización obligatoria, el alumnado debe saber utilizar tanto por escrito como oralmente las dos lenguas oficiales de la Comunitad Valenciana, por lo que el Síndic de Greuges, partiendo además de la convicción de que el bilingüismo enriquece social y culturalmente a las personas, compartió la preocupación del grupo de padres del consejo escolar de un colegio público valenciano, que requirió nuestra intervención (queja nº 070292) para evitar la supresión del denominado Programa PEBE implantado en el centro donde sus hijos, alumnos de 6º de educación primaria, estaban escolarizados, al haber sido cuestionado por varios padres, preocupación mayor si tenemos en cuenta que en la localidad no existía ningún otro centro que tuviese implantado el referido Programa.

En consecuencia consideraban vulnerado el derecho que, como padres tienen, a elegir la lengua vehicular en la que desean que sus hijos reciban la enseñanza.

La Dirección General de Enseñanza, a quien nos dirigimos, dio cuenta de que en ningún momento se había procedido a suprimir el citado Programa, aunque, efectivamente, un grupo de familias habían manifestado su desacuerdo con el Programa de Incorporación Progresiva Enriquecido, por lo que, tras adoptar medidas organizativas, se garantizó la continuidad del Programa Básico Enriquecido y el Programa de Incorporación Progresiva.

El derecho de los padres a elegir la lengua vehicular en que desean que sus hijos reciban la enseñanza fue también el núcleo central de la queja nº 070951 formulada ante esta Institución por tres padres de alumnos que habían solicitado matricularlos en primer curso de educación primaria en el denominado Programa PEV, en un colegio público alicantino y a los que la Comisión municipal de escolarización pretendía inscribir en una línea de castellano, y que finalmente concluimos al resolverse satisfactoriamente la cuestión suscitada, según se desprendía de los dictámenes emitidos al efecto, obrantes en el expediente de la Administración Local, así como de la Administración Educativa, los Servicios Territoriales de Educación en Alicante, ya que sus hijos fueron escolarizados en la línea interesada por ellos de educación en valenciano, circunstancia ésta que asimismo determinó la interrupción de nuestra investigación y el cierre del expediente.

12. Actuación de profesorado de educación infantil, inspección educativa y servicios de mediación

En el escrito inicial de la queja nº 061226, la madre de un menor de 5 años que durante el curso académico 2005/06 estuvo matriculado en tercer curso de educación infantil en un colegio público de la ciudad de Alicante, denunciaba que presentó escrito ante Inspección Educativa de la Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Educación en el que denunciaba la actitud de las maestras responsables de su hijo y del Director del Colegio.

Concretamente se refería al hecho de que el niño se enfadó con otro niño, "lo desplazaron a "volandas" y a la fuerza hasta el despacho del Director, provocándole hematomas en ambos brazos. Por la tarde acudí al Centro de Salud y al día siguiente al Jefe de Estudios (como sustituto del Director) con el niño, para informarle del suceso y que pudiera ver los brazos en primera persona".

Se refería a este suceso y a otros "sucesos ocurridos dentro del Colegio" como la causa de daños físicos y psicológicos que sufría el menor (sentimiento de rechazo a ir al colegio, culpabilidad, asunción de un rol equivocado, etc.) y la propia familia, así como a "la ira y el enfado de la familia producido por el abuso cometido tanto por las maestras de infantil sobre la inocencia de un niño de 5 años, al igual que el Director del Centro, (...), por tolerar una serie de faltas, como la actitud de Inspección con su silencio y la de la psicopedagoga del Servicio de mediación".

A la vista de lo ocurrido, la familia del menor había tomado la decisión de escolarizar a su hijo en otro centro.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Educación quién, a través de la Dirección General de Enseñanza, basándose en el informe del Inspector del Centro, la Evaluación Psicopedagógica elaborada por el SPE A-7, el informe del Director del colegio, el informe de la Unidad de atención e intervención ante situaciones que afectan a la convivencia por acoso o violencia escolar (PREVI) y a los escritos de las maestras afectadas, nos comunicaba que "se consideran adecuadas las medidas

educativas puestas en marcha por los miembros de la comunidad escolar del CP en relación al incidente ocurrido con el alumno".

Del contenido del informe dimos traslado a la interesada al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que hizo considerando insuficiente el informe del Inspector de Educación ("en ningún momento se hace mención a las amenazas de expedientar al niño" y criticaba la calificación como de "insignificantes" los hematomas), y que "no estamos de acuerdo en la versión que las maestras dan sobre los hechos ocurridos", cuestionando asimismo que "no nos sirve de nada la resolución tomada, ya que se premia el maltrato físico y psicológico de un niño de 5 años, independientemente de que padezca o no algún trastorno de conducta, hasta ahora no diagnosticado por la USMI".

Con posterioridad, a través de diversas diligencias telefónicas realizadas por el Servicio de Atención al Ciudadano/a del Síndic de Greuges, interesamos conocer la situación del niño en el nuevo colegio.

En este sentido, de las primeras gestiones realizadas se desprendía que la situación en el nuevo centro era positiva, sin embargo, en las últimas, nos transmitían una situación similar a la del anterior colegio, estando pendientes de acudir a un especialista en psicología infantil para valorar, por lo que procedimos a resolver el expediente con los datos obrantes en el mismo.

Esta Institución, partiendo del relato controvertido en el que se rebatían o matizaban hechos no especificados susceptibles de ser considerados como de maltrato, que tuvieron lugar dentro del centro escolar, consideró que la función de esta Institución no resulta ser la propia de los Tribunales de Justicia, en el sentido de investigar y acreditar los hechos contradictorios, alegados por los interesados, que se desenvuelvan más allá del estricto expediente administrativo.

Debe recordarse que dicho tipo de actuaciones productoras de un posible perjuicio para los administrados deben ser ventilados ante los Tribunales de Justicia, mediante el ejercicio de las oportunas acciones legales, por lo que la actuación del Síndic de Greuges en el presente caso debía limitarse, no tanto a la investigación y acreditación de los hechos denunciados por una de las partes y rebatidos por la otra parte, cuanto a analizar la actuación que, en relación con los hechos acreditados, puso en marcha la Administración actuante, cumpliéndose de esta manera la función de supervisión de la actuación administrativa confiada a esta Institución, ya que, analizado de este modo, y de acuerdo con la normativa vigente, las posibles sanciones contra los docentes por la comisión de faltas graves o muy graves debe ser fruto de un procedimiento disciplinario que se iniciará siempre de oficio.

En el presente supuesto, la Dirección General de Enseñanza de la Conselleria, de acuerdo con lo que señala en el último párrafo de su informe, no consideró necesario iniciar procedimiento disciplinario contra los docentes implicados en el caso ya que "consideran adecuadas las medidas educativas puestas en marcha por los miembros de la comunidad escolar del colegio".

13. Enseñanza universitaria

La incidencia de las quejas que los universitarios formulan ante el Síndic de Greuges, bien puede decirse que es meramente puntual, ya que según se desprende de los datos obrantes en la Institución durante el ejercicio 2007, fueron 12 las quejas que en esta materia fueron tramitadas, es decir, 0,65% respecto al total de expedientes registrados, y, como hemos señalado, cada una de ellas venían referidas a cuestiones meramente puntuales que, en general, se resolvieron de conformidad con la pretensión de los interesados.

Así, por ejemplo, en la queja nº 070681, se denunciaba la falta de expedición del carnet acreditativo de la condición de alumno de una Universidad Valenciana, en la que el propio interesado instó el cierre del expediente abierto al efecto al haberse resuelto favorablemente la cuestión planteada.

Por otra parte, el retraso en la expedición del título de Bachillerato a una alumna que tenía previsto estudiar el próximo curso en la Universidad de Lovaina (Bélgica) y donde le exigían como requisito imprescindible para matricularse la presentación del documento original del título de Bachiller (queja nº 071424) se resolvió al serle entregado a la alumna certificación académica relativa a los estudios cursados.

La inadmisión de una alumna para iniciar estudios de Diplomado/a en Enfermería en una Universidad de la Comunitat Valenciana para el curso 2007/08 constituyó el objeto de la queja nº 071127, la cual se resolvió favorablemente, por lo que, en consecuencia, dimos por finalizada nuestra actuación.

Asimismo, concluimos nuestra investigación una vez comprobada que la actuación pública denunciada en la queja nº 071286 por una alumna de criminología a distancia de una Universidad de la Comunitat Valenciana que no había sido admitida, no podía ser considerada irregular y justificar la intervención del Síndic de Greuges, ya que la mera disconformidad con las normas reguladoras de acceso a la Universidad (y en el caso concreto de referencia, con el RD 858/2003 de 4 de julio, y con el acuerdo adoptado por la Junta de la Facultad de Derecho de la Universidad afectada, de 27-04-07) no podía, en modo alguno merecer reproche por el Síndic de Greuges.

Idéntica circunstancia determinó el cierre de la queja nº 071138, en la que un alumno de último curso de Ingeniería de Caminos en una Universidad Politécnica Valenciana, y beneficiario de una beca Erasmus para el curso 2007/08 en la ESTP de París no podía acceder a las becas complementarias concedidas por la Generalitat Valenciana a los alumnos universitarios empadronados en la Comunitat Valenciana, al tener su domicilio familiar en Albacete, y, que, tampoco podía acceder a las ayudas complementarias otorgadas por la Universidad de Castilla-La Mancha destinadas, asimismo, a los universitarios matriculados en dicha Universidad.

Examinada la documentación que obra en el expediente, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra investigación, ya que la mera disconformidad con las normas que regulan las medidas de apoyo a estudiantes

universitarios en la Comunidad Valenciana (Decreto 40/2002, de 5 de marzo, del Gobierno Valenciano, modificado por Decreto 88/2007) no pueda por sí misma justificar la intervención del Síndic de Greuges, ya que la misión del Síndic de Greuges se centra en la defensa de los derechos fundamentales recogidos en el Título I de la Constitución Española y/o en el Estatuto de Autonomía, por lo que la cuestión planteada y dentro del marco formativo expresado, no venía referida a actuación alguna de la Administración Pública Valenciana que vulnerase aquellos derechos.

IV. SANIDAD

1. Introducción

A lo largo del año 2007, las quejas relativas al ámbito sanitario han sido 100, de las cuales 97 han sido a instancia de parte, y 3 iniciadas de oficio desde esta Institución.

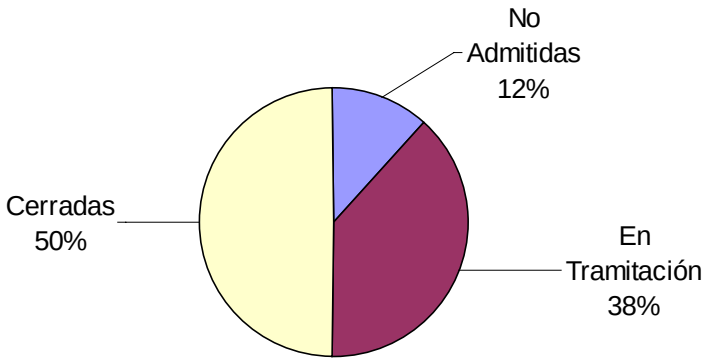
A la vista de estos datos, concluimos que las quejas tramitadas por el Síndic de Greuges en el ámbito sanitario durante el año 2007 han sido las más elevadas en número desde que la Institución comenzó su andadura.

Este incremento en el número de quejas sigue la línea iniciada en pasados años (así, se tramitaron 88 quejas en el año 2005 y 91 el pasado año).

2. Sanidad en cifras

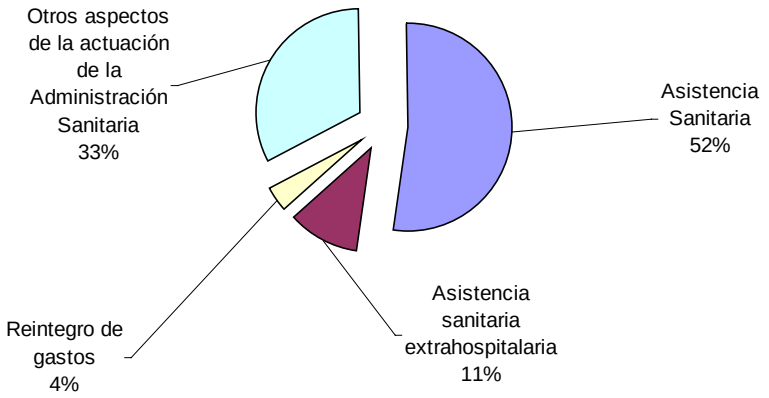
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	12	12,00%
En Tramitación	38	38,00%
♦ *En Trámite Normal*	*38*	*38,00%*
♦ *Suspendidas*	*0*	*0,00%*
Cerradas	50	50,00%
♦ *Por solución*	*7*	*7,00%*
♦ *Se solucionará*	*1*	*1,00%*
♦ *Actuación Administrativa Correcta*	*11*	*11,00%*
♦ *Otros Motivos*	*6*	*6,00%*
♦ *Resoluciones*	*25*	*25,00%*
● Aceptadas	23	23,00%
● No Aceptadas	2	2,00%
Total Quejas	100	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Sanidad	Quejas
Asistencia Sanitaria	52
Asistencia sanitaria extrahospitalaria	11
Reintegro de gastos	4
Otros aspectos de la actuación de la Administración Sanitaria	33
Total área de Sanidad	**100**



3. Asistencia sanitaria: listas de espera

Con relación a la problemática de las listas de espera sanitarias, esta Institución a lo largo de su existencia ha sido y es especialmente sensible. En este sentido, debemos realizar una reflexión sobre la operatividad de dos preceptos constitucionales, concretamente de los artículos 10.1 y 43, en la problemática que estamos estudiando.

Así el art. 10.1 establece que:

"La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social."

Por su parte el art. 43 dispone que:

"Se reconoce el derecho a la protección de la salud.

1. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.

2. Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo, facilitarán la adecuada utilización del ocio."

Consideramos que el sistema constitucional español contempla una concepción dinámica de la salud, tanto en su prevención como en la dotación de medios para recuperarla, en la medida en que considera como base para la elevación social y personal del individuo y, por ello, podemos decir que la dignidad y la libertad constituyen el fin primario de la persona, cuyo respeto constituye el fundamento del orden político y la paz social que recoge el art. 10 de la Constitución Española.

Por último, y en lo que afecta al art. 43 de la Constitución, el Tribunal Supremo mantiene que:

"la importancia de este derecho humano primordial no puede supeditarse a una deficiente organización burocrática hospitalaria o meros formulismos, desgraciadamente, muy usuales en los ámbitos sanitarios, para eludir los deberes de prestar cuidado eficaz a los pacientes, sin condicionamientos, disculpas, ni aplazamientos más o menos convencionales o acomodados a otros intereses ajenos a los que impone la completa asistencia a los enfermos que confían en el médico y le entregan el don tan preciado como es el cuidado de su salud".

Nos encontramos ante un derecho subjetivo con todos los requisitos de poder ser ejercitado, garantizado por el ordenamiento jurídico, tutelado constitucionalmente en cuanto fundamento o soporte del resto de los derechos fundamentales y cuya demora en ponerse en práctica, en lugar de dejarlo vacío y sin contenido, está afectando grave y lesivamente a otros derechos básicos que posibilitan un desarrollo pleno de la personalidad, en condiciones de igualdad y no-discriminación respecto al resto de ciudadanos.

Consideramos que, la Administración Sanitaria ha de presentarse como garante de la dignidad humana. En este sentido, los Poderes Públicos están obligados a garantizar a

todos los ciudadanos la obligada asistencia sanitaria de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia.

A modo de ejemplo, los retrasos en la realización de pruebas diagnósticas, concretamente la realización de radiologías en el Hospital Arnau de Vilanova; el retraso en confirmar un diagnóstico (a partir de unos valores de PSA) en el Centro de Especialidades de Burjassot y, en consecuencia, de aplicar un tratamiento, los retrasos en citar en el Servicio de Reumatología del Centro de Especialidades de Torrent, así como los retrasos en dar asistencia en el Servicio de urgencias del Hospital Sant Joan son algunas quejas a destacar durante este año.

En todas ellas, hemos recomendado a la Conselleria de Sanidad que adopte inmediatamente cuantas medidas organizativas fuesen necesarias para la reducción de las listas de espera sanitarias, a fin de garantizar el respeto a la dignidad humana, que los pacientes tienen reconocido constitucionalmente e, igualmente, en atención a aquellos otros derechos fundamentales recogidos en el Título I de la Constitución Española y en el Título II del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Asimismo, como el pasado año, las listas de espera en pacientes diagnosticadas de obesidad mórbida para ser intervenidas han sido objeto de estudio en el Síndic de Greuges.

En este sentido hemos recomendado a la Conselleria de Sanidad que, en el tratamiento de la obesidad mórbida, encamine sus actuaciones a la dotación de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente, ya sea con carácter permanente mediante la ampliación de las unidades quirúrgicas existentes, o bien mediante fórmulas de carácter coyuntural que permitan aumentar la actividad asistencial de los centros de la red pública o concertar intervenciones con centros ajenos a la misma.

4. Práctica profesional: sugerencia de iniciar de oficio expedientes de responsabilidad patrimonial

Muchas de las quejas relativas a la mala praxis profesional tienen conexión con las demoras en confirmar un diagnóstico y, en consecuencia, en aplicar un tratamiento.

Así ocurrió con la queja nº 070159 en la que su promotora denunciaba que los retrasos del Servicio de Dermatología del Hospital General Universitario de Elche afectaron de forma negativa al desarrollo de su enfermedad.

Del estudio del expediente se desprendía que la autora de la queja acudió al dermatólogo por primera vez en mayo de 2006, pero no fue hasta octubre de ese mismo año cuando se precisó el diagnóstico: Melanoma Desmoplástico Clark Breslow IV de 4 mm. Transcurrieron, pues, cinco meses desde la primera consulta.

El retraso en confirmar un diagnóstico y, en consecuencia, de aplicar un tratamiento es una cuestión que hemos abordado en el apartado de las listas de espera sanitarias.

En este sentido, desde el Síndic de Greuges no podemos valorar cuestiones científico técnicas por carecer de competencias para ello, no obstante entendíamos que, en el caso planteado, pudieron existir factores a tener en cuenta desde la primera visita, factores que aumentaban el riesgo de que la autora de la queja desarrollara un melanoma: la presencia de antecedentes familiares de melanoma (su hermana falleció a los 47 años por este motivo) o la propia historia clínica de la autora de la queja (nos exponía que en el pasado le habían quitado una mancha y dos lunares pensando que podían ser melanomas).

A la vista de estos resultados, considerábamos que la actuación de la Administración Sanitaria debió ser más eficaz, ya que ante la sospecha clínica de que una lesión cutánea podía ser un melanoma debieron realizar las técnicas de diagnósticos recomendadas, técnicas que se realizaron cinco meses después de la primera visita al dermatólogo.

Respecto a la práctica profesional, de todo lo actuado se deducía que la interesada, como consecuencia de la lentitud en la actuación médica, pudo haber sufrido lesiones o perjuicios que han afectado a su salud.

La determinación de la responsabilidad civil o penal de los profesionales que han intervenido, o patrimonial administrativa al tratarse de la prestación de un servicio público, ha de dilucidarse en el seno de un proceso judicial, que es donde se encuentran presentes las garantías suficientes de contradicción de las pruebas e informes que cada una de las partes pueda aportar en defensa de sus posiciones, ya que, de acuerdo con el artículo 117.3 de la Constitución Española, la potestad de juzgar y ejecutar lo juzgado "corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las Leyes."

No obstante lo anterior, el art. 106.2 de la Constitución Española reconoce el derecho de los ciudadanos a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos cuando la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos; este derecho encuentra su desarrollo en el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre y en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, cuyo art. 5 regula la iniciación del procedimiento de responsabilidad patrimonial de oficio.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que valorase iniciar de oficio un expediente administrativo de responsabilidad patrimonial tendente a resarcir, en su caso, a la autora de la queja de los daños ocasionados por la lentitud en la actuación médica (práctica profesional).

5. Retrasos en resolver expedientes de responsabilidad patrimonial

Los retrasos en resolver los expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial han ocupado parte de la actividad del Síndic de Greuges durante este año.

Efectivamente, desde la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU) se han presentado varias quejas en este sentido.

A modo de ejemplo destacar la queja nº 070649, en la que su autora exponía que desde el 27/10/2005, fecha de inicio del procedimiento administrativo de responsabilidad patrimonial ante la Conselleria de Sanidad, estaba pendiente de resolución expresa.

El punto de partida de este tipo de quejas lo constituye nuestro texto constitucional.

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 recogido en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos en materia de Responsabilidad Patrimonial.

En la normativa citada se establece la obligación de resolución expresa, es decir, la obligación de no remitir al ciudadano a la vía de la presunción de los actos, además de estar clara y terminantemente establecida en el apartado primero del art. 42 de la Ley 30/1992, se refuerza en el párrafo quinto del mismo artículo al hacer responsables directos de la referida obligación a las Administraciones Públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos.

En definitiva, si bien del relato cronológico que resulta de la documentación que obraba en el expediente se desprendía que la Administración Sanitaria había mantenido una actitud que podíamos calificar de activa en la tramitación del mismo, la resolución del expediente (en el año 2007 estaba pendiente de resolución expresa) había sobrepasado los plazos que podemos considerar razonables.

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

A la vista de lo anterior, y de la lectura de los artículos 42 y 43 de la Ley 30/1992 y 13.3 del Real Decreto 429/1993, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que dictara resolución expresa dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

6. Deber de conservación y custodia de las historias clínicas.

A través de la queja nº 070305 tuvimos ocasión de estudiar el problema de archivo de las históricas clínicas.

La problemática se planteó en el Hospital de Elda; el autor de la queja denunciaba que hasta en tres ocasiones se había extraviado, por lo que consideraba obsoleto el sistema de almacenamiento de estos historiales.

La Constitución española de 1978 otorga a los ciudadanos una serie de derechos, entre los que aparece el derecho a la información.

El derecho a la información en el ámbito sanitario, lo que podríamos denominar el derecho a la información clínica, tuvo su plasmación inicial en los arts. 9, 10 y 61 de la Ley General de Sanidad 14/1986, de 25 de abril.

Dichos preceptos fueron derogados, si bien parcialmente el art. 10, por la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

La Ley 14/2001, que trata de adaptar en esta materia la Ley 14/1986, dedica todo el Capítulo V a las historias clínicas, refiriéndose en su art. 17 a la conservación de la documentación clínica:

"1. Los centros sanitarios tienen la obligación de conservar la documentación clínica en condiciones que garanticen su correcto mantenimiento y seguridad, aunque no necesariamente en el soporte original, para la debida asistencia al paciente durante el tiempo adecuado a cada caso y, como mínimo, cinco años, contados desde la fecha del alta de cada proceso asistencial.

2. La documentación clínica también se conservará a efectos judiciales, de conformidad con la legislación vigente. Se conservará, asimismo, cuando existan razones epidemiológicas, de investigación o de organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud. Su tratamiento se hará de forma que se evite en lo posible la identificación de las personas afectadas.

3. Los profesionales sanitarios tienen el deber de cooperar en la creación y el mantenimiento de una documentación clínica ordenada y secuencial del proceso asistencial de los pacientes.

4. La gestión de la historia clínica por los centros con pacientes hospitalizados, o por los que atiendan a un número suficiente de pacientes bajo cualquier otra modalidad asistencial, según el criterio de los servicios de salud, se realizará a través de la unidad de admisión y documentación clínica, encargada de integrar en un sólo archivo las historias clínicas. La custodia de dichas historias clínicas estará bajo la responsabilidad de la dirección del centro sanitario.

5. Los profesionales sanitarios que desarrollen su actividad de manera individual son responsables de la gestión y de la custodia de la documentación asistencial que generen.

6. Son de aplicación a la documentación clínica las medidas técnicas de seguridad establecidas por la legislación reguladora de la conservación de los ficheros que contienen datos de carácter personal y, en general, por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal".

En el ámbito valenciano, la Ley de la Generalitat 1/2003, en el art. 23, se refiere a la propiedad y custodia de las historias clínicas, al señalar lo siguiente:

"1. Las historias clínicas son documentos confidenciales propiedad de la administración sanitaria o entidad titular del centro sanitario cuando el médico trabaje por cuenta ajena y bajo la dependencia de una institución sanitaria. En caso contrario, la propiedad corresponde al médico que realiza la atención sanitaria.

2. La entidad o facultativo propietario es responsable de la custodia de las historias clínicas y habrá de adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos y de la información contenida.

3. La gestión de la historia clínica será responsabilidad de la Unidad de Admisión y Documentación Clínica, de manera integrada en un único archivo de historias clínicas por centro.

4. Toda persona que en el ejercicio de sus funciones o competencias tenga conocimiento de los datos e informaciones contenidas en la historia clínica, tiene el deber de reserva y sigilo respecto de los mismos.

5. La obligación de conservar la documentación clínica en condiciones que garanticen su correcto mantenimiento, confidencialidad y seguridad, corresponderá al centro en la que se haya generado. En cualquier caso, la conservación de la documentación clínica deberá garantizar la preservación de la información y no necesariamente del soporte original.

6. Todos los profesionales sanitarios deberán cooperar en el mantenimiento de una documentación clínica ordenada, que refleje, con las secuencias necesarias en el tiempo, la evolución del proceso asistencial del paciente".

En definitiva, del estudio del ordenamiento jurídico vigente (tanto estatal como autonómico) se infiere el deber de custodia y conservación de las historias clínicas por parte de los centros sanitarios (encargándose de su gestión las Unidades de Admisión y Documentación Clínica) en condiciones que garanticen su correcto mantenimiento, confidencialidad y seguridad.

A la vista de lo anterior, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que extremase al máximo, en general para todos los centros sanitarios y en particular en el Hospital de Elda, los deberes legales de conservación y custodia de las historias clínicas.

7. Derecho a la información en el ámbito sanitario

En la queja nº 070020, la Asociación de Vecinos "San Miguel Arcángel" solicitó información acerca de la asistencia sanitaria a recibir en el departamento de salud nº 22.

Concretamente, se solicitaba una copia del Pliego de Prescripciones Técnicas y Anteproyectos de Explotación y el Plan de Gestión y Calidad y Plan de Inversiones.

Sin embargo, desde la Dirección General de Recursos Económicos de la Conselleria de Sanidad se le remitió el Pliego, pero no el Plan de Gestión y Calidad y Plan de Inversiones ya que esa información estaba "limitada a los licitadores interesados" según informe de la Abogacía General de la Generalitat.

Tras admitir la queja a trámite y solicitar información a la Administración competente, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido consideramos que eran dos las cuestiones a analizar en esta queja que, aunque íntimamente ligadas entre sí, convenía analizar por separado.

- Primera. Si la Asociación de Vecinos "San Miguel Arcángel" tenía o no derecho a obtener una copia del Plan de Gestión y Calidad y Plan de Inversiones de la empresa adjudicataria.

- Segundo. Si la Asociación de Vecinos "San Miguel Arcángel" tenía o no derecho a ser informada del contenido del referido Plan.

Respecto al primer apartado, la cuestión a estudiar es qué se entiende por "interesado" en un procedimiento de adjudicación de un contrato administrativo al efecto de acceder a la información de las proposiciones presentadas por las empresas candidatas.

Partimos del art. 35, apartado a), de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y de Procedimiento Administrativo Común, que se refiere al derecho de los ciudadanos a «conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en que tuvieren la condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos».

La Administración Sanitaria alega el art. 93.5 de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas para denegar la copia del Plan de Gestión y Calidad y Plan de Inversiones.

La Junta Consultiva de Contratación Administrativa, en una consulta sobre un asunto similar, interpreta el art. 94.5 de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas como que este precepto obliga únicamente a comunicar a todo candidato o licitador rechazado, previa solicitud de los mismos, los motivos del rechazo de su candidatura o proposición y las características de la proposición del adjudicatario determinantes de la adjudicación, siendo la razón determinante del mismo la que justifica su inclusión en las Directivas comunitarias, de donde procede, y que no es otra que lo establecido a efectos de posibilitar la vía de recursos, sólo afecta a los participantes en la licitación, pues sólo ellos, por esta vía, podrán impugnar su rechazo o la adjudicación del contrato a otra empresa.

De acuerdo con lo anterior, en un procedimiento de contratación administrativa, el concepto "interesado", y para el caso que estudiamos, se refiere solamente a los candidatos a la adjudicación o licitadores, condición que no ostentó la Asociación de Vecinos "San Miguel Arcángel".

Por otro lado, y entrando en la segunda de las cuestiones (el derecho a ser informado sobre el Plan de Gestión y Calidad y Plan de Inversiones de la empresa adjudicataria, no el derecho a obtener copia), en el escrito de alegaciones del autor de la queja se refería a una posible vulneración del art. 10 de la Ley General de Sanidad.

El art. 10, en su punto 10, de la Ley 14/1986, General de Sanidad, en relación a los derechos de todos respecto a la Administración Sanitaria, señala el derecho "a participar, a

través de las Instituciones comunitarias, en las actividades sanitarias, en los términos establecidos en esta Ley y en las disposiciones que la desarrollen".

Consideramos que ese derecho se hace operativo a través de los denominados Consejos de Salud de los Departamentos o Áreas de Salud, tal y como establece el art. 28 de la Ley de la Generalitat 1/2003, de 28 de enero, de Derecho a la Información al Paciente, que señala que "a través de las organizaciones sociales, los ciudadanos pueden participar con las instituciones sanitarias formando parte de los Consejos de Salud, de acuerdo a lo que la normativa vigente establece".

Los Consejos de Salud son órganos consultivos a través de los cuales la comunidad ejerce su derecho a la información, a la consulta, a la negociación y a la participación en las decisiones sanitarias.

Efectivamente, en el art. 57 la referida Ley establecía, entre los órganos mínimos de las Áreas de Salud, a los Consejos de Salud como órganos de participación. El art. 58 los definía como "órganos colegiados de participación comunitaria para la consulta y seguimiento de la gestión" estableciendo entre sus funciones:

"a) Verificar la adecuación de las actuaciones en el área de salud a las normas y directrices de la política sanitaria y económica.

b) Orientar las directrices sanitarias del área, a cuyo efecto podrán elevar mociones e informes a los órganos de dirección.

c) Proponer medidas a desarrollar en el área de salud para estudiar los problemas sanitarios específicos de la misma, así como sus prioridades.

d) Promover la participación comunitaria en el seno del área de salud.

e) Conocer e informar el anteproyecto del Plan de Salud del área y de sus adaptaciones anuales.

f) Conocer e informar la memoria anual del área de salud".

Por otro lado, la Ley de la Generalitat 3/2003, de 6 de febrero, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad Valenciana, señala entre sus principios rectores "la participación de la comunidad en la orientación y valoración de los servicios", añadiendo en su art. 18 y siguientes que la participación de los ciudadanos se realizará a través del Consejos de Salud de la Comunitat Valenciana y de lo establecido en los Departamentos de Salud (que la Ley equipara a las Áreas de Salud).

Con relación a los Consejos de Salud del Departamento de Salud, el art. 33, tras referirse a su composición, señala que:

"El consejo de salud del departamento de salud, como órgano de asesoramiento de la Agencia Valenciana de Salud en el departamento de salud, tiene entre sus funciones:

- Velar por que las actuaciones sanitarias se adecuen a las normas y directrices de política sanitaria y al plan de salud.
- Promover la participación comunitaria en el departamento de salud.

- Conocer los anteproyectos de presupuesto y de plan de salud del departamento de salud.

- Conocer e informar la memoria anual del departamento de salud.

- Elaborar el proyecto de reglamento de funcionamiento interno del Consejo de Salud del departamento de salud, y elevarlo a la Conselleria de Sanidad para su aprobación.

- Cualesquiera otras que le sean atribuidas reglamentariamente.

El consejo de salud del departamento de salud reunirá en sesión ordinaria, como mínimo, cada seis meses y siempre que lo acuerde su presidente, o tras solicitud de una tercera parte de sus miembros, o a solicitud del conseller de Sanidad".

De la anterior normativa, se aprecia el interés del legislador valenciano en impulsar el derecho a la participación en los temas sanitarios de las organizaciones sociales a través de órganos específicos: los Consejos de Salud de las Áreas o del Departamento de Salud.

De acuerdo con lo anterior, consideramos que desde esa Asociación podrían interesar, si lo consideran oportuno, información relativa al "Plan de Gestión y Calidad y Plan de Inversiones" del Departamento de Salud nº 22, en los términos expuestos, a través del Consejo de Salud del Área o Departamento Sanitario.

Sin perjuicio de lo anterior, no podemos obviar el denominado Derecho de Petición plasmado en nuestra Constitución en su art. 29 y desarrollado por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre.

La Ley orgánica 4/2001, delimita el ámbito subjetivo de titulares del derecho de petición que realiza extensivamente, entendiendo que abarca a cualquier persona natural o jurídica prescindiendo de su nacionalidad, como cauce de expresión en defensa de los intereses legítimos y como participación ciudadana en las tareas públicas, pudiendo ejercerse tanto individual como colectivamente (art. 1), siendo los destinatarios de la petición (art. 2) cualesquiera poderes públicos o autoridades, incluyendo los diferentes poderes y órganos constitucionales, así como todas las Administraciones Públicas existentes. El ámbito de competencia de cada uno de los posibles destinatarios determinará su capacidad para atender las peticiones que se les dirijan.

Las peticiones pueden incorporar una sugerencia, una iniciativa, una información, expresar quejas o súplicas. Su objeto, por tanto, se caracteriza por su amplitud y está referido a cualquier asunto de interés general, colectivo o particular.

La Administración Sanitaria puede sustituir la entrega de una copia del Plan de Gestión y Calidad y Plan de Inversiones de la empresa adjudicataria, que como hemos indicado sólo corresponde a los licitadores o adjudicatarios, por una información sobre los referidos Planes.

A la vista de lo anterior, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que, en el marco del derecho de petición, informase a la asociación de vecinos autora de la queja acerca del contenido del Plan de Gestión y Calidad y Plan de Inversiones del Departamento de Salud nº 22.

8. El derecho del paciente a ser informado del modo y la forma en que se va a realizar la intervención quirúrgica. El derecho del paciente a ser intervenido por medios alternativos no sanguíneos.

En la queja nº 060483 se planteaba, por un lado, el derecho del paciente a ser informado del modo y la forma en que va a realizarse la intervención quirúrgica y, por otro, el derecho a ser intervenido por medios alternativos no sanguíneos.

Respecto a la primera cuestión, desde el Síndic de Greuges consideramos que informar al paciente, o en su caso, a los familiares del mismo, siempre, claro está, que esto resulte posible, del diagnóstico de la enfermedad o lesión que padece, del pronóstico que de su tratamiento pueda normalmente esperarse, de los riesgos que del mismo, especialmente si éste es quirúrgico, pueden derivarse, debe realizarse de forma clara, de manera que, si resultase posible, opte el paciente o sus familiares por el tratamiento más adecuado.

En cuanto al derecho o deber de información, el Tribunal Supremo (Sentencias de 16 de diciembre de 1997 y de 13 de abril de 1999) declaró que no es posible exponer un modelo prefijado, que albergue "a priori" todo el vasto contenido de dicha información, si bien abarcaría como mínimo, y en sustancia, por un lado, la exposición de las características de la intervención quirúrgica que se propone; en segundo lugar, las ventajas o inconvenientes de dicha intervención; en tercer lugar los riesgos de la misma; en cuarto lugar, el proceso previsible de postoperatorio, e incluso en quinto lugar, el contraste con la residual situación ajena o al margen a esa intervención.

En este sentido, y como expone la Sentencia de 2 de octubre de 1997 de la Sala Primera del Tribunal Supremo, un elemento esencial de la "lex artis ad hoc" o núcleo esencial del contrato de arrendamiento de servicios médicos, es el de la obligación de informar al paciente o, en su caso, a los familiares del mismo.

Para definir lo que se puede estimar como información correcta hay que acudir al art. 10.5. de la Ley 14/1986 de 25 de abril, Ley General de Sanidad, precepto que especifica que el paciente o sus familiares tienen derecho a que, en términos comprensibles para él y sus allegados, se les dé información completa y continuada, verbal y escrita, sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento. En los mismos términos la Ley de la Generalitat 1/2003, de 28 de enero, de Derechos e Información al paciente de la Comunidad Valenciana.

Así pues, es patente el derecho del enfermo a ser informado de las posibles consecuencias de las intervenciones quirúrgicas, al que igualmente se refiere la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, Reglamento de régimen, gobierno y servicio de las Instituciones y las normas deontológicas de los Colegios médicos, siendo pues su observancia una elemental aplicación derivada de los principios lógicos, morales y éticos indiscutibles, sin que, por tanto, la obligación informativa quepa reducirla al rango de una costumbre usual existente en el ámbito médico hospitalario.

En definitiva, a través de este derecho de información, como puso de relieve la Sentencia del Tribunal Supremo de 17 de octubre de 2001, se pretende iluminar al

enfermo para que escoja con libertad dentro de las opciones posibles, incluso la de no someterse a ningún tratamiento o intervención, amparado en la Constitución (art.10.1), reconociendo la autonomía del individuo para elegir entre las diversas opciones posibles (Pacto Internacional de Declaración Universal de Derechos).

Siendo patente, tal y como ha reiterado nuestro Tribunal Supremo, en Sentencia de 8 de septiembre de 2003, recopilando el criterio del alto tribunal de que la obligación de informar corresponde a los profesionales que practicaron la intervención, recayendo la carga sobre el profesional de la medicina, por ser quien se halla en situación más favorable para conseguir su prueba, hemos de analizar en el caso concreto si ha existido o no esta información, y en su caso, valorar, en cuanto proceder antijurídico, esta privación del derecho del paciente a obtener la información esclarecedora, previa al consentimiento y derivados (derecho a nuevas consultas, derecho a elegir, derecho a demorarse en la práctica de la intervención).

En el caso planteado en esta queja, la Administración Sanitaria indicaba que previamente a una intervención quirúrgica o prueba diagnóstica invasiva, se facilita al paciente un formulario de consentimiento informado, el cual debe firmar, siendo una condición necesaria para ser sometido a una intervención quirúrgica.

De lo anterior se desprende que es el propio paciente el que decide la forma y modo de realizar la intervención, ya que sin su consentimiento o aprobación, ésta no puede realizarse, salvo en los supuestos de urgencia vital.

Respecto a la segunda cuestión, el derecho del paciente a ser intervenido por medios alternativos no sanguíneos, partimos del artículo 16.1º de la Constitución Española, que señala que

"se garantiza la libertad ideológica, religiosa y de culto de los individuos y las comunidades sin más limitación, en sus manifestaciones, que la necesaria para el mantenimiento del orden público protegido por la Ley".

En este sentido, debemos recordar que la sentencia del Tribunal Constitucional de fecha 28 de octubre de 1996 afirma que:

«El artículo 16.1º de la Constitución Española garantiza la libertad ideológica, religiosa, y de culto sin más limitación en sus manifestaciones que la necesaria para el mantenimiento del orden público protegido por la Ley. La LO 7/1980, de 5 de julio, de Libertad Religiosa, de acuerdo con el citado precepto y con los textos internacionales (artículo 18 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 9.1º del Convenio para la Protección de los derechos fundamentales y artículo 18.1º del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos) delimita el contenido de la libertad religiosa y de culto abarcando la libertad de profesar, cambiar, y abandonar la religión o creencia, así como la libertad para manifestar creencias, individual o colectivamente, tanto en público como en privado, reconociendo para ello los cauces adecuados constituidos por el culto, celebración de ritos, las prácticas y la enseñanza (artículo 2.1º), si tal es el contenido esencial del derecho a la libertad religiosa, no podemos extenderlo más allá de esos límites fijados constitucionalmente, y no puede invocarse su vulneración, cuando, como en el presente caso a debate, estamos ante una cuestión de legalidad ordinaria, al que por ello se le debe aplicar la normativa sustantiva no constitucional que venimos examinando.

La negativa o el rechazo de un paciente a un tratamiento especificado por la Administración Sanitaria por la imposibilidad de que se le hubiera podido realizar una operación sin necesidad de acudir a una transfusión de sangre, no es admisible, puesto que el Sistema Nacional de Salud sólo viene obligado a

proporcionar a sus beneficiarios las prestaciones sanitarias que reglamentariamente se establezcan y de acuerdo con los medios sanitarios de que dispone y entre las cuales no se encuentra la realización de operaciones quirúrgicas sin utilizar las transfusiones de sangre cuando sean precisas, que en ningún caso puede imponerse a los facultativos de la Seguridad Social por simples criterios religiosos, pues como enseña la sentencia del Tribunal Supremo de fecha 14 de abril de 1993, la «sanidad pública no está obligada a prestar la concreta asistencia sanitaria reclamada en los términos que un singular precepto de determinada confesión impone». Y es que un Estado no confesional como el Estado Español, debe respetar el principio constitucional de libertad religiosa y por ello proteger su contenido esencial en los términos a que antes se hacía referencia, pero como afirma la anterior sentencia, «no tiene el deber de financiar aquellos aspectos de las mismas que no sean acreedoras de protección o fomento desde el punto de vista de interés general. En definitiva, ha de concluirse que las consecuencias de todo orden (incluidas las económicas) que derivan de la observancia del precepto religioso que nos ocupa han de ser asumidas por quien al mismo quiera atenerse».

Las consideraciones jurídicas que se contienen en las sentencias anteriores, entendemos que son aplicables a este caso. Estaban referidas a casos de personas que practicaban una religión o confesión contraria a la transfusión de sangre y que pretendían el reintegro de gastos por haber acudido a la medicina privada.

En el expediente de queja estudiado, la Conselleria de Sanidad informaba que carecía de información en relación a la existencia de medios alternativos (a los tratamientos con sangre) y que el Real Decreto 63/1995 de 20 de enero, sobre Ordenación de prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud, no había sufrido modificaciones.

A este respecto, la disposición adicional primera, apartado primero, del referido Real Decreto 63/1995 señala que:

"La incorporación de nuevas técnicas o procedimientos diagnósticos o terapéuticos, en el ámbito de las prestaciones a que se refiere este Real Decreto, deberá ser valorada, en cuanto a su seguridad, eficacia y eficiencia, por la Administración sanitaria del Estado, conforme a lo previsto en el artículo 110 de la Ley General de Sanidad".

Asimismo, su apartado segundo determina que:

"el Ministerio de Sanidad y Consumo podrá autorizar, por propia iniciativa o a propuesta de los correspondientes servicios de salud y con carácter previo a su aplicación generalizada en el Sistema, la utilización de determinadas técnicas o procedimientos por un plazo limitado y en la forma y con las garantías que considere oportunas".

Atendiendo a todo lo anterior, entendemos que compete a la Administración General del Estado (Ministerio de Sanidad) autorizar la incorporación de nuevas técnicas o procedimientos, por propia iniciativa o a propuesta de los servicios sanitarios de las Comunidades Autónomas (Conselleria de Sanidad en el ámbito de la Comunitat Valenciana).

De todo lo actuado se desprende que esa Administración sanitaria valenciana no ha violado ninguno de los derechos del ciudadano, ya que, tal y como ha informado, se respeta en todo momento la elección del paciente a someterse o no a una intervención con transfusión de sangre. No obstante lo anterior, cabría la posibilidad de incorporar nuevas técnicas o procedimientos (alternativas no sanguíneas), que al mismo tiempo aseguren y protejan la salud del paciente, respetando su voluntad de no ser intervenido mediante una transfusión de sangre o hemoderivados.

De acuerdo con lo anterior, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que valore o estudie la posibilidad de proponer al Ministerio de Sanidad, en los términos de la disposición adicional primera del Real Decreto 63/1995, la incorporación al Sistema Nacional de Salud de nuevas técnicas alternativas que respeten la elección de ser intervenido sin transfusión de sangre o hemoderivados.

9. La "enfermedad invisible": fibromialgia

La fibromialgia, también llamada "enfermedad invisible", se ha convertido en los últimos años en un grave problema no sólo para quien la padece sino para sus familiares.

Esta enfermedad se refiere a un grupo de trastornos comunes reumáticos no articulares, caracterizados por dolor y rigidez de intensidad variable de los músculos, tendones y tejido blando circundante, y un amplio rango de otros síntomas. No es contagiosa.
El término fibromialgia fue acuñado en 1976 y proviene del latín fibra (fibra), del griego mío (músculo) y algia (dolor).

Se trata de una enfermedad altamente invalidante y que afecta a un número representativo de la población española. Se sabe que esta enfermedad afecta más a mujeres que a hombres en una proporción de 9 de cada 10 y a una edad avanzada, con una media de 50 años.

Desde el Síndic de Greuges, a través de quejas individuales de enfermos y de reuniones con asociaciones de afectados, hemos tenido ocasión de conocer las diferentes problemáticas que afectan a estos enfermos, concretamente:

-La falta de formación e información de los facultativos de atención primaria y especializada: desconocen la enfermedad y los protocolos de actuación ante la misma, así como las alternativas terapéuticas disponibles.

Pero esta falta de conocimiento afecta, no sólo a los médicos de atención primaria, también a los inspectores médicos y a los médicos evaluadores de los equipos de valoración de incapacidades (EVO).

Lo que se refiere a los equipos de valoración de incapacidades (EVI), resulta ser de la competencia del Defensor del Pueblo, por ser la Administración afectada la del Estado (INSS, Instituto Nacional de la Seguridad Social), estando fuera del ámbito de competencias de la Administración Autonómica y por lo tanto del Síndic de Greuges.

-La necesidad de crear y dotar unidades de atención especializada que traten de forma interdisciplinaria esta enfermedad: tratamientos farmacológicos, actividades rehabilitadoras, tratamientos psicológicos y medidas educativas y sociales.

-Establecer, mientras entren en funcionamiento las unidades de fibromialgia, conciertos o convenios con centros públicos o privados.

-Subvencionar el coste de terapias alternativas, etc.

En la actualidad, la tramitación de la queja de oficio nº 11/2007 (a la que nos hemos referido en el apartado correspondiente) se encuentra suspendida, ya que estamos pendientes de conocer los resultados de la beca de investigación convocada por esta Institución para conocer la frecuencia y el impacto sociosanitario de la fibromialgia en la Comunitat Valenciana.

Concretamente, el estudio marca como objetivos generales estudiar los factores que determinan la fibromialgia, así como la dificultad en el reconocimiento de la misma desde el punto de vista legal, laboral y sanitario. Asimismo, trataremos de abordar, algunos objetivos específicos como puede ser el reconocimiento de la incapacidad laboral.

La beca fue adjudicada en noviembre de 2007 (Diari Oficial de la Comunitat Valenciana de 27 de noviembre de 2007). Las investigaciones se encuentran, en estos momentos, en fase de elaboración.

10. Prestaciones complementarias: las prótesis capilares en enfermas oncológicas afectadas de alopecia secundaria al tratamiento oncológico y radioterapia. Limitaciones por razón de edad.

La autora de la queja nº 070439 solicitaba la intervención del Síndic de Greuges para que fueran subvencionadas por la Conselleria de Sanidad las adquisiciones de prótesis capilares para pacientes mayores de 18 años (sin distinción de sexo), que como consecuencia de los tratamientos con quimioterapias o radioterapia, sufrieran alopecia.

Sin perjuicio de los arts. 10 y 43 de la Constitución Española de 1978, la Ley 16/2003 de 28 de mayo de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, en su art. 17 se refiere a la prestación ortoprotésica en los siguientes términos:

"La prestación ortoprotésica consiste en la utilización de productos sanitarios, implantables o no, cuya finalidad es sustituir total o parcialmente una estructura corporal, o bien de modificar, corregir o facilitar su función. Comprenderá los elementos precisos para mejorar la calidad de vida y autonomía del paciente.

Esta prestación se facilitará por los servicios de salud o dará lugar a ayudas económicas, en los casos y de acuerdo con las normas que reglamentariamente se establezcan por parte de las Administraciones sanitarias competentes".

La misma Ley, en su art. 7.1, establece que el catálogo de prestaciones del Sistema Nacional de Salud tiene por objeto garantizar las condiciones básicas y comunes para una atención integral, continuada y en el nivel adecuado de atención; que se consideran prestaciones de atención sanitaria del Sistema Nacional de Salud los servicios o conjunto de servicios preventivos, diagnósticos, terapéuticos, de rehabilitación y de

promoción y mantenimiento de la salud dirigidos a los ciudadanos; y señala, por último, las prestaciones que comprenderá el catálogo.

El art. 8 de la citada Ley contempla que las prestaciones sanitarias del catálogo se harán efectivas mediante la cartera de servicios comunes que, según prevé el artículo 20, se acordará en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud y se aprobará mediante Real Decreto, teniendo en cuenta en su elaboración la eficacia, eficiencia, efectividad, seguridad y utilidad terapéuticas, así como, las ventajas y alternativas asistenciales, el cuidado de grupos menos protegidos o de riesgo, las necesidades sociales, y su impacto económico y organizativo.

Por otro lado, el Real Decreto 63/1995, de 10 de enero, sobre Ordenación de prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud (parcialmente derogado por el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la Cartera de Servicios Comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización) en su preámbulo, destacaba la doble dimensión colectiva e individual del derecho a la protección de la salud y el núcleo irrenunciable de la dimensión personal, en definitiva, la relación de cualquier persona con su propio bienestar físico y mental que ha de ser respetado y promovido por los poderes públicos, mas allá del establecimiento de una norma o pauta de salubridad en el entorno en el que la vida se desenvuelve.

El Catálogo general de especialidades de material ortoprotésico de la Comunitat Valenciana se aprueba por resolución de la Conselleria de Sanidad.

En la actualidad, y por lo que se refiere a las prótesis capilares, sólo se encuentran incluidas como prestación sanitaria para pacientes menores de 18 años afectos de alopecia secundaria al tratamiento oncológico.

El tema no se presenta fácil. Efectivamente, no podemos ignorar que el sistema sanitario público tiene importantes carencias sanitarias y sociales. En este sentido, no debemos olvidar los límites presupuestarios y las necesidades actualmente no cubiertas por el sistema sanitario público en general.

La idea de "todo para todos y gratis" en el ámbito sanitario es difícil con las limitaciones presupuestarias que hay. El Síndic de Greuges reconoce la limitación de medios del sistema, tal como ha estado reiteradamente manifestado por la jurisprudencia, y que el "todo" sólo es posible si se goza de buena salud financiera.

Finalmente, consideramos que, formular por parte de esta Institución una opinión sobre si se ha de incluir o no las prótesis capilares para pacientes mayores de 18 años que sufren alopecia al tratamiento de quimioterapia, como ya sucede con los menores de 18 años, implicaría extralimitar nuestro ámbito de competencias.

No obstante, consideramos que podría ser de interés la realización, por parte de la Administración Sanitaria, de actuaciones de valoración y estudio de estas peticiones, como también de los gastos que comportaría la financiación de estas prótesis capilares a los mayores de 18 años.

A la vista de lo anterior, sugerimos a la Consellería de Sanidad que realizase los estudios necesarios de la demanda de este tipo de prótesis, como también de los gastos de la prestación, para que, a la vista de los resultados que se deriven de su estudio, esa Administración sanitaria valore la posibilidad de incluir las prótesis capilares a pacientes mayores de 18 años afectos de alopecia al tratamiento oncológico dentro del Catálogo de especialidades de material ortoprotésico de la Comunitat Valenciana.

11. Infraestructuras sanitarias

Sin perjuicio de otras quejas, destacaremos en este apartado la nº 070635 que afecta a la asistencia sanitaria en atención primaria de la zona 3 del Departamento de Salud nº 13.

La referida queja fue promovida por un grupo de facultativos adscritos al centro de salud de Denia. A la queja se unieron el Ayuntamiento de Denia (el cual aprobó el 31 de agosto de 2006 una moción sobre el objeto de la investigación) y la Plataforma cívica para el segundo centro de salud en Denia.

Del informe emitido por la Conselleria de Sanidad, de la documentación aportada por los interesados y de todo lo actuado se deducía que la zona 3 del departamento de salud 13 cuenta con los siguientes recursos en atención primaria:

- Centro de Salud de Denia
- Consultorio auxiliar de La Xara

Siendo el personal que los atiende:

- 19 facultativos de medicina general
- 6 pediatras
- 16 enfermeros
- 2 matronas
- 1 higienista dental
- 6 auxiliares de enfermería
- 7 auxiliares administrativos
- 7 celadores

En el conjunto de la Comunitat Valenciana existe:

- 1 facultativo de medicina general por cada 1.636 habitantes mayores de 14 años
- 1 pediatra por cada 976 habitante menores de 14 años

En la zona 3 del departamento 13:

- 1 facultativo de medicina general por cada 1.649 habitantes mayores de 14 años
- 1 pediatra por cada 1.038 habitantes menores de 14 años

Cada facultativo de la zona tiene citados un promedio de 50 pacientes la día.

Entre los meses de junio a septiembre existe un programa de refuerzo consistente en: 3 médicos generales, 3 enfermeros, 1 auxiliar administrativo y 1 celador, aumentado en los meses de julio y agosto con 1 médico general y un enfermero más.

En invierno existe otro programa de refuerzo, desde octubre hasta mayo, dotado con 2 médicos generales y 2 enfermeros.

Aparentemente los ítems de médico-pediatra/habitante en la zona objeto de investigación no se desvían de lo que es común en el resto de zonas de salud de nuestra Comunitat.

Sin embargo, hay a primera vista dos datos que llaman la atención. El primero es el elevadísimo número de pacientes que son citados para cada facultativo: 50 diarios.

El art. 8.1 del Decreto 137/2003, de 18 de julio, del Consell de la Generalitat, por el que regula la jornada y horario de trabajo, permisos, licencias y vacaciones del personal al servicio de las Instituciones Sanitarias de la Generalitat dependientes de la Conselleria de Sanidad, fija la jornada ordinaria de los facultativos de atención primaria en siete horas continuadas al margen de la atención continuada, de las que deben deducirse 20 minutos de pausa (art. 5 del Decreto), por lo que resultan 6 horas y 40 minutos de trabajo efectivo de acuerdo con lo cual sólo pueden dedicar 8 minutos a atender a cada paciente; ello sin dedicar un solo minuto a formación, sesiones clínicas, etc.

El segundo aspecto que llama la atención es que en Denia hay tres clases de refuerzos: el normal de verano, el especial de verano y el normal de invierno. Sin duda esta circunstancia revela necesidades permanentes que no pueden ser atendidas por el centro de salud y el consultorio auxiliar.

Las especiales circunstancias que se dan en Denia y en otros municipios de la costa valenciana creemos que ayudan a explicar los datos anteriores. Se trata de un municipio con un elevado número de población flotante (desplazados en términos sanitarios) de muy difícil cuantificación, ya que:

> -se producen desplazamientos residenciales periódicos en periodos estivales o invernales de ciudadanos españoles y comunitarios que no llegan a empadronarse en Denia y que podíamos denominar desplazados-fijos. Por tanto, no computan como cifra de población que, sin embargo, sí es susceptible de ser usuario ordinario del Sistema Valenciano de Salud.
>
> -existen desplazamientos temporales, fundamentalmente estivales, de ciudadanos españoles y comunitarios que tampoco computan como población y que, del mismo modo, son potenciales pacientes especialmente de la atención de urgencia; son desplazados-puros.

Pues bien, si no se establecen medidas que permitan conocer con la mayor aproximación posible el número de población flotante, malamente se podrán planificar los recursos humanos y materiales para poder garantizar adecuadamente la asistencia

sanitaria. Una solución pudiera ser la creación de un segundo centro de salud o consultorios específicos para desplazados.

El mapa sanitario aprobado por Orden de la Conselleria de Sanidad de 21 de diciembre de 1993, partía para el actual departamento 13 de una población de 110.128 habitantes; a noviembre de 2006, según datos del SIP, el departamento comprendía 181.748 habitantes. En el censo de población (INE) de 1991 Denia contaba con 24.764 habitantes, en el correspondiente a 2006 la cifra ha pasado a 41.591 y, sin embargo, sigue contando con un sólo centro de salud y un sólo consultorio auxiliar.

El Decreto 126/1999, de 16 de agosto, creó el Sistema de Información Poblacional de la Conselleria de Sanidad a fin de conocer, entre otros extremos, la población susceptible de demandar asistencia sanitaria.

En página web de la Conselleria de Sanidad aparece el estudio "Informe del Sistema Poblacional de la Comunidad Valenciana" (Diciembre de 2006) en donde figuran datos, entre otros muchos, de habitantes por departamentos de salud, empadronados y desplazados con estancias superiores e inferiores al mes, por lo que a los mismos nos remitimos.

La dotación de recursos en atención primaria en los municipios que cuentan entre 30.000 y 50.000 habitantes de derecho según datos de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias y de la Conselleria de Sanidad son:

Denia	41.591 h: 1 CS+1 Cs
Petrer	33.026 h: 2 CS
San Vicente del Raspeig	47.706 h: 2 CS+1Cs
Villena	34.186 h: 2 CS
Burriana	32.349 h: 1 CS+3Cs
Vall D'Uixó	31.553 h: 2 CS+1Cs
Vila-Reial	48.055 h: 2 CS
Alaquas	30.104 h: 1 CS
Alzira	43.253 h: 1 CS (con peculiaridades en la gestión)
Burjassot	37.756 h: 2 CS
Mislata	43.363 h: 1 CS
Ontinyent	36.368 h: 3 CS+2Cs
Xirivella	30.123 h: 1 CS

(*) CS= Centro de Salud
(**) Cs= Consultorio

Como se comprueba en todos los casos menos en tres (Alaquas, Mislata y Xirivella) la dotación en centros de atención primaria es mayor que en Denia, aún tratándose de municipios que no reciben presión asistencial derivada de desplazamientos turísticos.

En definitiva, se acreditaba con los datos anteriores que la presión asistencial en el Centro de Salud de Denia era elevada, lo que redundaba, lógicamente, en tiempo de

atención a los pacientes escaso y, naturalmente, en estrés en los profesionales, lo cual no favorece precisamente la relación médico-paciente.

La Constitución reconoce el derecho a la salud de los ciudadanos (art. 43.1), pero también el derecho a la salud de los trabajadores (art. 40.2). Ambos derechos han sido objeto de desarrollo normativo a través de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales.

En nuestra Comunitat el Estatut de Autonomía, del mismo modo, reconoce que (art. 9):

"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.

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".

Por último, la Ley 3/2003, de 6 de febrero, de Ordenación Sanitaria de la Comunitat Valenciana refiere en lo que aquí interesa que (art. 2.4):

"La protección de la salud obliga a los poderes públicos valencianos, a través de su administración sanitaria, a garantizar la tutela general de la salud pública mediante el establecimiento de medidas preventivas, actuaciones de promoción de la salud y la prestación de atención sanitaria. Le corresponde, por tanto, el establecimiento y mantenimiento de medios que garanticen el catálogo de prestaciones de financiación pública a los ciudadanos de la Comunidad Valenciana, para lo que se dotará especialmente de los recursos que permitan mantener y mejorar los servicios de titularidad pública".

Por tanto, a fin de conjugar los derechos de los ciudadanos a recibir una asistencia sanitaria de calidad y el de los profesionales a realizar el acto médico con la necesaria calma y tiempo, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que realizase un esfuerzo organizativo y presupuestario que permitiese contar con unos servicios sanitarios de atención primaria dignos y adecuados en la zona 3 del Departamento de Salud 13.

12. Asistencia domiciliaria a pacientes. Habilitación para el personal ATS.

El autor de la queja nº 060572, ATS de la Conselleria de Sanidad, señalaba que dentro de sus funciones se encuentra la de asistencia a domicilio a pacientes, lo que les supone la utilización de su propio vehículo.

En este sentido nos señalaba que la asistencia a domicilio podía durar desde minutos (inyectables) a horas (unas curas), lo que les suponía, en ocasiones, estacionar sus vehículos en zonas susceptibles de ser sancionados.

De acuerdo con lo anterior solicitaba que se habilitase algún tipo de autorización para que a los miembros de enfermería se les permitiese desempeñar su trabajo.

De lo informado por la Administración (en este caso, el Ayuntamiento de Valencia) se desprendía que el colectivo médico cuenta con una "título que habilita para el

estacionamiento" de carácter nominativo (en los términos del rt. 38 de Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, sobre el tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial) que puede emplear tanto en visitas domiciliarias urgentes como en las no-urgentes, mientras que el personal sanitario ATS no cuenta con esa habilitación nominal, sino que es el centro de salud quien dispone de una única habilitación para utilizar por este colectivo, según determine el coordinador del mismo.

Entendíamos que la cuestión era determinar si, en este caso, se había infringido el derecho fundamental de igualdad del art. 14 de la Constitución Española desde la óptica de la igualdad en la utilización de un "título que habilite para el estacionamiento" en las visitas domiciliarias a realizar a pacientes.

En el caso planteado en esta queja, considerábamos que los dos supuestos no son exactamente iguales. De lo informado, se desprendía que se pueden realizar dos tipos de visitas a domicilio por el personal sanitario: las visitas no urgentes o programadas y las visitas urgentes. Entendíamos que por el propio carácter de "urgentes" éstas deben realizarse por el personal facultativo sólo o asistido por el personal de enfermería, no entendiendo que constituyan "urgencias" las que deban ser atendidas únicamente por el personal de enfermería.

A mayor abundamiento, el Tribunal Constitucional afirma que cuando se trata de analizar funcionarios perteneciente a cuerpos diversos, como ocurre en este caso (médicos y ATS) no puede estarse a un elemento aislado del que pueda deducirse un posible tratamiento desigualitario, ponderando exclusivamente dicho elemento diferencial, sino que deberá estarse a un análisis de conjunto de las dos estructuras administrativas objeto de comparación para de tal comparación de conjunto efectuar las conclusiones que fueran pertinentes.

El hecho de que el personal estatutario facultativo cuente con "una habilitación de estacionamiento" de carácter nominativo no puede servir para deducir de esta sola circunstancia que existe una vulneración del derecho a la igualdad, ya que habría que analizar en su conjunto las diferencias de régimen de ambos colectivos y las diversas circunstancias de unos y otros.

De acuerdo con lo anterior, procedimos al cierre del expediente, puesto que del detallado estudio de su queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no deducíamos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen derechos constitucionales y/o estatutarios.

13. Ubicación de pacientes en los pasillos del hospital

El problema de la ubicación de los pacientes en camas en los pasillos de los hospitales por un tiempo de espera superior al que podríamos considerar razonable, ha sido un tema que este año ha ocupado la atención del Síndic de Gregues.

Concretamente, en la queja nº 070329 se denunciaba la ubicación de una paciente en los pasillos del servicio de urgencia del Hospital Comarcal de Denia, todo ello a pesar de

que se trataba de una persona de 73 años, ”con fiebre y mal estado generalizado, sin tener en cuenta la corriente existente en dicho lugar”.

Esta Institución, especialmente sensibilizada con los derechos de los ciudadanos, no puede dejar de ocuparse del derecho a la dignidad y a la intimidad con el que cuentan los pacientes.

El derecho a la intimidad personal, consagrado en el art. 18.1 de la Constitución Española, aparece configurado como un derecho fundamental estrictamente vinculado a la propia personalidad y que deriva, sin duda, de la dignidad de las personas que el art. 10.1 de nuestra Carta Magna reconoce.

Efectivamente, nuestra Constitución, junto al reconocimiento de unos derechos políticos y otros de contenido económico y sociales, dota a los ciudadanos de una tercera generación de derechos, los que van encaminados a un tratamiento personal digno y respetuoso, especialmente por parte de las Administraciones Públicas. Se trata, pues, del reconocimiento de un derecho del ciudadano-paciente frente a la Administración Sanitaria.

Por su parte, el Tribunal Constitucional, STC 37/1989, fundamento jurídico nº 7, señala que “la Constitución garantiza la intimidad personal (art. 18), de la que forma parte la intimidad corporal”.

La persona que acude a un centro hospitalario no debe verse sometida a situaciones que puedan afectar a su intimidad o a su dignidad personal.

Entendemos que el usuario, bastante tiene con sufrir por la enfermedad que le obliga a acudir a los servicios de urgencias como para verse sometido a una espera para ser atendido en una cama en un pasillo del hospital, expuesto a las miradas de todas las personas que deambulan por el mismo.

En este sentido, el moderno Estado del Bienestar exige mayor calidad en los servicios asistenciales de urgencias.

La Carta de atención al paciente aprobada por la Conselleria de Sanidad, dentro del Plan de Humanización de la Atención Sanitaria de la Comunitat Valenciana, va en la línea de lo referido en los párrafos anteriores.

La citada Carta establece unas obligaciones y unos derechos de los pacientes, constituyendo estos últimos auténticos compromisos para la Administración Sanitaria.

Entre esos derechos de los usuarios se encuentra “el derecho a recibir un trato amable”.

Al mismo tiempo, entre los valores que cita la Carta de atención al paciente se halla el ser “respetuoso” con las personas, a la vez estar “comprometido” con la calidad.

No obstante lo anterior, entendemos que el derecho a la dignidad de los pacientes existe más allá de lo que el derecho reconoce, y existe no sólo en la medida en que el derecho

(Ley General de Sanidad o la Carta de atención al paciente, en su caso) reconoce, pese a que su ejercicio efectivo necesita de éste. Esto es, el derecho no crea la dignidad de la persona, o en este caso del paciente, pero sí que asegura su eficacia, garantiza su respeto y posibilita su desarrollo.

En estos términos, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que, en general y especialmente en el Hospital Comarcal de Denia, vele por el cumplimiento de los compromisos que esa Conselleria tiene contraídos con los usuarios de los servicios sanitarios a través de la legislación vigente y de la Carta de atención al paciente, en aras de garantizar en todo caso el derecho a la dignidad y a la intimidad de los usuarios de los servicios de urgencias.

14. Falta de respuesta a reclamaciones

La falta de respuesta a reclamaciones presentadas por las personas ante los centros sanitarios ha motivado la intervención de esta Institución.

A título de ejemplo, destacamos la queja nº 070467 que afectaba al centro de salud Las Lomas de Torrevieja y la nº 070632 dirigida a los responsables del Centro de Transfusiones de Alicante.

La posición del Síndic de Greuges en este tipo de quejas es clara: la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común estableció la obligación de resolución expresa, es decir, la obligación de no remitir al ciudadano a la vía de la presunción de los actos, además de estar clara y terminantemente establecida en el apartado primero del art. 42, se refuerza en el párrafo quinto del mismo artículo al hacer responsables directos de la referida obligación a las Administraciones Públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos.

Tal y como admite en su informe, del relato cronológico que resulta de la documentación obrante en el expediente, se desprende que la Administración Pública ha sobrepasado los plazos que establece la Orden de 24 de julio de 2002 relativa a los Procedimientos para la tramitación de quejas y sugerencias en los servicios sanitarios, donde se fija un plazo de contestación de 15 días desde su entrada en el órgano competente.

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

15. Condiciones de prestación del servicio por facultativa

De lo actuado con ocasión de la queja nº 070612, resultaba que la interesada prestaba servicios como Facultativa en el centro de salud de Meliana (zona básica de salud 5 del Departamento 5) teniendo asignada, entre otra, la población de las barriadas de la Roca (perteneciente a Meliana) y de Cuiper (perteneciente a Foios).

Argumenta la Conselleria de Sanidad que ambas barriadas suman unos 500 habitantes y que desde hace 15 años se desplazaba un facultativo para prestar asistencia sanitaria a dichos habitantes, facultativo que debe ser el mismo para afianzar la relación medico-paciente.

Los centros en los que se presta esta asistencia son locales que son cedidos por los Ayuntamientos y que no cuentan en la actualidad con autorización como centros sanitarios.

Así pues, dos eran las cuestiones que se planteaban en la presente investigación.

La primera era la relativa a la posible obligación de la interesada de prestar sus servicios en las dos barriadas citadas.

La Administración parecía justificar la asistencia a pacientes de otra zona de salud en el Decreto 37/2006, de 4 de marzo que regula la libre elección de facultativo y centro, en el ámbito de la Sanidad Pública de la Comunitat Valenciana, pero éste lo que dice es:

"Los ciudadanos a los que se les reconoce este derecho conforme a lo previsto en el artículo 3 del presente Decreto, podrán solicitar que se les asigne un nuevo médico general, pediatra y/o centro sanitario, entre los existentes en el Departamento de Salud al que pertenecen los actuales. En los casos en que la petición de cambio sea fuera de la Zona de Salud, será necesaria la conformidad de aceptación del centro elegido" (art. 5.1).

Es decir, no se trasladan los medios personales y materiales a otra zona de salud, sino los pacientes de ésta al otro centro de salud o consultorio. En el caso presente el centro de salud de Meliana pertenece a la zona básica de salud y Foios a la nº 3 que, por cierto, cuenta con un consultorio auxiliar en Albalat dels Sorells.

El Decreto 7/2003, de 28 enero, aprobó el Reglamento de selección y provisión de plazas de personal estatutario al servicio de Instituciones Sanitarias de la Generalitat Valenciana y dispone (art. 16): "Se proveerán por concurso de traslados las plazas básicas vacantes de cada categoría y, en su caso, especialidad, que se determinen en cada convocatoria."

Por su parte, el Decreto 74/2007, de 18 mayo, ha aprobado el Reglamento sobre estructura, organización y funcionamiento de la atención sanitaria en la Comunitat Valenciana y de él es pertinente traer a colación lo siguiente:

"Artículo 1.4 Departamentos de Salud. El departamento de salud, atendiendo a los criterios de la máxima integración de los recursos asistenciales, se divide en zonas básicas de salud. La zona básica de salud es el ámbito territorial básico de actuación de la Atención Primaria. .... Artículo 12.2 Centros de salud y consultorios. Los responsables de estas prestaciones son los miembros del Equipo de Atención Primaria (EAP), los profesionales de las unidades de apoyo y el resto de especialistas del departamento que se

determinen con fin de acercar los servicios al usuario actuando todos ellos de forma coordinada e integrada".

El Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud reconoce como primer derecho del personal incluido en su ámbito de aplicación: "A la estabilidad en el empleo y al ejercicio o desempeño efectivo de la profesión o funciones que correspondan a su nombramiento".

Es decir, que la obtención de una plaza por los sistemas de provisión de puestos de trabajo implica la integración en un equipo de atención primaria que presta sus servicios en una determinada zona básica de salud, no pudiendo hacerlo en zona distinta a no ser en los supuestos excepcionales que por razones de urgencia se prevén en el Decreto 74/2007(art. 5.5). Se trata una expresión de lo que tradicionalmente se ha conocido como derecho al cargo, por tanto, la interesada no debe, salvo adscripción voluntaria, prestar servicios en diferente zona básica de salud a la de su equipo de atención primaria.

La segunda cuestión a investigar era la de las condiciones que reunían los locales en donde se prestaba la asistencia en las barriadas de las Rocas y Cuiper. No teníamos por qué presuponer que dichas condiciones fueran lamentables, pero con ser esto así, sino han sido debidamente acreditados y autorizado,s no debería permitirse su uso.

El Decreto 176/2004, de 4 de septiembre, regula la autorización sanitaria y el Registro Autonómico de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios y es de aplicación a:

"todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios, públicos y privados, ubicados en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana, con las excepciones previstas en el apartado siguiente."

No es admisible que el mismo Departamento del Consell que tiene encomendada la autorización y registro, así como, lógicamente, la actividad inspectora sobre centros y establecimientos sanitarios incumpla, las normas cuyo cumplimiento debe velar que se lleve a efecto, por lo que recomendamos a la Conselleria de Sanidad que dispusiese de lo necesario para que la interesada preste servicios en la zona básica de salud del equipo de atención primaria en el que se integra, así como que con la máxima urgencia iniciase el procedimiento de autorización y registro, en su caso, de los locales de las barriadas de la Roca (Meliana) y Cuiper (Foios) en los que la interesada prestaba servicios, o caso contrario ordenase que se dejase de prestar asistencia sanitaria en los mismos.

16. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

El pasado año se abrieron tres quejas de oficio relativas a la materia sanitaria, de una de ellas, la que afecta a los enfermos afectados de Esclerosis Lateral Amiotrofica, fue objeto de la recomendación que, por su importancia, a continuación reproducimos.

Las otras dos quejas de oficio continúan en tramitación el momento de elaboración del presente Informe.

A través de reuniones con afectados de Esclerosis Lateral Amiotrófica (en adelante ELA) tuvimos ocasión de conocer alguno de los problemas que afectan a estos enfermos, ello motivó la apertura de la queja de oficio 5/2006 (expediente nº 060547).

La ELA se conoce también con el nombre de enfermedad de Lou Gehring o de Stephen Hawking en Estados Unidos, enfermedad de Jean Martin Charcot en Francia o, genéricamente, EMN (Enfermedad de las motoneuronas).

Se trata de una enfermedad degenerativa neuromuscular, de origen desconocido, que afecta a unos 4000 españoles, en la que falla una parte concreta del sistema nervioso: las neuronas que dan la información a los músculos para que éstos se muevan. El defecto concreto aparece en la neurona motoral.

Alguno de los problemas que afectan a estos enfermos son los siguientes:

Primero. Los relativos a la investigación de la ELA.

Segundo. Los derivados de la calificación de "crónicos" de los enfermos de ELA.

Tercero. La falta de infraestructuras sostenidas con fondos públicos para realizar fisioterapia activa y técnicas de rehabilitación.

Efectivamente, respecto a la primera de las cuestiones (problemas relativos a la investigación de la ELA) los afectados consideraban que se hacía necesario desarrollar líneas de investigación, con la esperanza de que, en un futuro, se llegue a explicar definitivamente las causas de la enfermedad y se encuentren un tratamiento paliativo.

En este sentido, esta Institución, en el momento de la apertura de la presente queja, conoció que el Instituto de Neurociencias de la Universidad Miguel Hernández de Elche había tenido que suspender una investigación o estudio que tenía como objetivo paralizar el avance de la ELA. Al parecer, el Instituto de Neurociencias tenía previsto comenzar a realizar pruebas con humanos pero tuvo que suspenderlas por falta de financiación, concretamente de 45.000 euros que necesitaba para sufragar los seguros de los diez enfermos que participaban en las mismas (ensayo con células madre).

Por otro lado, respecto a la segunda de las cuestiones a analizar (los problemas derivados de la calificación de "crónicos" de los enfermos de ELA) se trataba de estudiar si la calificación de esta enfermedad como "crónica" podía perjudicar a los pacientes de ELA.

La enfermedad crónica es aquella que persiste o continúa durante un período de tiempo prolongado (una enfermedad crónica dura por mucho tiempo y no se puede curar de forma rápida o fácil). En este sentido "crónico" es lo opuesto a "agudo", esto es, enfermedad súbita o severa cuyos síntomas aparecen, cambian o empeoran rápidamente.

Denunciaban los enfermos de ELA que recibían el alta médica una vez que se habían sometido a 30 sesiones de rehabilitación, y posteriormente son remitidos a sus

domicilios para que realicen los ejercicio de rehabilitación por su cuenta (sin apoyo económico ni asistidos por personal cualificado).

Esto último nos llevaba al tercero de los aspectos a analizar, los problemas derivados de la falta infraestructuras sostenidas con fondos públicos para realizar fisioterapia activa y técnicas de rehabilitación.

Efectivamente, los afectados de ELA requieren fisioterapia activa y técnicas de rehabilitación de forma continua a lo largo de toda la enfermedad. Esto les supone, ante la falta de infraestructuras públicas, la necesidad de acudir a centros privados con el desembolso económico que ello implica.

A la vista de lo anterior, en el mes de abril de 2006 esta Institución decidió la apertura de la presente queja de oficio. En este sentido, se estimó necesario conocer la situación actual partiendo de dos aspectos:

a) Desde un punto de vista asistencial, interesaba conocer cuál era la situación de los enfermos de ELA en relación a las medidas preventivas, prestaciones y servicios que la Conselleria de Sanidad, Administración competente, otorgaba a los mismos.

b) Desde el punto de vista de la investigación universitaria, concretamente los problemas relativos a la investigación de las causas y tratamientos de ELA. Por ello nos dirigimos a las Universidades de Valencia y a la de Miguel Hernández de Elche.

Durante los meses de mayo a noviembre de 2006 tuvieron entrada en esta Institución los informes reclamados. De los mismos damos cuenta a continuación.

- Informe de la Dirección General de Asistencia Sanitaria de la Conselleria de Sanidad de 22/06/06.

"En relación a su escrito del 19 de mayo de 2006 en el que nos expone algunos problemas que afectan a los enfermos de Esclerosis Lateral Amiotrófica, le informo lo siguiente en contestación a cada uno de los puntos señalados:

Primero. Problemas relativos a la investigación de las causas y tratamientos de ELA.

La Conselleria de Sanidad contribuye al desarrollo de la investigación en el ámbito de las neurociencias financiando parte de la actividad investigadora que se desarrolla en el Instituto de Neurociencias de la Universidad Miguel Hernández de Elche.

Así, en el año 2005 se concedió, por Resolución del Conseller de Sanidad de fecha 6 de junio de 2005, una subvención directa por importe de 45.000 euros cuyo objeto era estimular, impulsar, promover y facilitar el desarrollo de programas de investigación científica en el ámbito de las neurociencias.

Presentada por el Instituto de Neurociencias una primera justificación de gastos en octubre de 2005 por un importe correspondiente al 60% del total subvencionado (27.000 euros), se procedió al pago con fecha 21 de febrero de 2006. El importe restante (18.000 euros) fue justificado en diciembre de 2005 y se procedió al pago en fecha 16 de mayo de 2006.

En la ley de Presupuestos de la Generalitat Valenciana para 2006, se contempla en la Conselleria de Sanidad una nueva línea subvención de 45.000 euros, que se encuentra actualmente en fase de tramitación.

Desde nuestro punto de vista la atención sanitaria de la ELA en cuanto al diagnóstico y los tratamientos farmacológicos y de otra índole, están garantizados por la sanidad pública.

La denominación de la ELA, como enfermedad crónica no nos parece incorrecta, porque aunque aparezca de forma súbita y en ocasiones se reagudice, la denominación crónica atiende a su historia natural, a la capacidad de incidencia del sistema sobre ella que es baja y a la necesidad de habilitar procedimientos que retrasen las situaciones de deterioro físico y de dependencia. El problema de la falta de continuidad asistencial en la enfermedad, no proviene de su calificación como enfermedad crónica o aguda, sino de la adecuada protocolización del proceso, con la definición de las etapas y la adecuada prestación terapéutica en cada una de ellas, así como de la carencia del recurso apropiado o de la coordinación pertinente entre los sistemas sanitario y social. No obstante, la Conselleria tiene la intención de desarrollar mediante el consenso con grupos de expertos los protocolos de actuación del sistema sanitario frente a estas enfermedades neurológicas degenerativas.

Tercero. Problemas derivados de la falta de infraestructuras sostenidas con fondos públicos para realizar fisioterapia activa y técnicas de rehabilitación.

La Conselleria de Sanitat tiene previsto durante este año la elaboración de un Plan Sanitario de Atención a las Personas Mayores y Enfermedades Crónicas, en el que podrán contemplarse estructuras y circuitos asistenciales específicos para estos pacientes entre otros. También establecerá mecanismos de coordinación con Bienestar Social para garantizar la continuidad asistencial de estos y otros pacientes que por las características de la enfermedad necesitan prolongar sus tratamientos para retrasar la dependencia."

- Informe del Excmo. y Magfco. Sr. Rector de la Universidad Miguel Hernández de Elche de 26/5/06.

"En respuesta a su escrito recibido el día 23 de mayo de 2006 en esta Universidad, me complace poner en su conocimiento, de forma resumida, la información relativa al proyecto ELA (esclerosis lateral amiotrófica), y a sus problemas de financiación, que he podido recabar:

1. Dentro de los estudios desarrollados al amparo del convenio suscrito con la Fundación Diógenes, se ha podido plantear un ensayo clínico para tratar enfermos de ELA con transplante de células madre de la médula ósea.

2. Para ello se han de gestionar una serie de trámites ante la Agencia Nacional del Medicamento y se han de cumplir una serie de requisitos:

· Cumplimentar los cuestionarios (PEI) (que está cumplido).

· Tener aceptado el ensayo clínico por el comité de investigación clínica (para ello se han tenido de involucrar los distintos servicios clínicos que intervendrían en el proceso, hematología, neurología, neumología, neurofisiología, neurocirugía). El ensayo clínico ha sido aceptado por el comité de investigación clínica.

· Conseguir aproximadamente 40.000 euros para los seguros de los pacientes. En principio, la Fundación Diógenes se ha ofrecido como promotor para conseguir esos fondos, y al parecer estaría cerca de haberlos conseguido.

3. No es posible tramitar la documentación sin tener los resguardos de los seguros de los pacientes para conseguir la aprobación del ensayo, aún cuando sabemos que la Comisión de Terapia Celular de la organización nacional de transplantes, vio el ensayo y lo apoya firmemente.

En suma, no hay problema con lo que es la investigación en sí misma, el problema es costear los seguros de los pacientes. Los investigadores y la Fundación Diógenes están en ello y muy probablemente se conseguirá resolver el problema en breve."

A la vista de lo informado, y con el fin de mejor proveer la resolución del expediente de queja, solicitamos en el mes de diciembre de 2006 una ampliación de los mismos a la Conselleria de Sanidad y a la Universidad Miguel Hernández de Elche.

Concretamente, interesamos de la Conselleria de Sanidad que nos precisase en qué situación se encontraban las distintas acciones y/o actuaciones administrativas a que hacían referencia en su primer informe:

- Protocolos de actuación del sistema sanitario frente a estas enfermedades neurológicas degenerativas.

- Plan Sanitario de Atención a Personas Mayores y Enfermedades Crónicas.

- Mecanismos de coordinación con Bienestar Social para garantizar la continuidad asistencial de estos y otros pacientes que por las características de la enfermedad necesitan prolongar sus tratamientos para retrasar la dependencia.

Por otro lado, a la Universidad Miguel Hernández le solicitamos que nos remitiese copia del Convenio suscrito en octubre de 2006 entre la referida Universidad, el Ayuntamiento de Elche y la Fundación Diógenes en relación al proyecto ELA.

La Conselleria de Sanidad nos remitía informe en febrero de 2007 en el que indicaba lo siguiente:

"- Con respecto al primer punto, referido al desarrollo de protocolos de actuación, frente a las enfermedades neurológicas degenerativas, estamos trabajando con un listado de estas enfermedades, priorizado por prevalencia y se ha constituido con la Sociedad Valenciana de Neurología un grupo de trabajo para analizar y elaborar el programa de atención integral a la enfermedad de Alzheimer y otras demencias. Después de esta elaboración, el grupo de trabajo tiene previsto abordar el resto de enfermedades neurológicas degenerativas, entre las que están, Parkinson, ELA, EM.

- El Plan Sanitario de Atención Integral a Personas Mayores y Enfermos Crónicos, está en proceso de redacción final, y la consultora que lo está elaborando tiene previsto entregar los documentos a finales de febrero. En esos documentos apuntarán acciones y recomendaciones dirigidos a una coordinación eficaz con Bienestar Social.

- Siguiendo con el tema de la coordinación con Bienestar Social, a finales del año 2006, se ha firmado el Acuerdo de 21 de noviembre para la Coordinación de la Atención Integral a personas en situación de Dependencia, entre las Consellerias de Sanidad y Bienestar Social, donde se estipula el marco de trabajo para la coordinación y siendo en su desarrollo donde está previsto poner en marcha medidas específicas de coordinación.

Por último, la Universidad Miguel Hernández de Elche remitió en el mes de diciembre de 2006 copia del Convenio entre la Universidad, el Excmo. Ayuntamiento de Elche y la Fundación Diógenes para el mantenimiento de la Cátedra para el estudio de la ELA adscrita al Instituto de Neurociencias de Alicante (Cátedra creada en diciembre de 2000).

La finalidad del Convenio, de acuerdo con su cláusula primera, son "el estudio experimental de las bases neurobiológicas a nivel molecular, celular y de sistemas de esclerosis lateral amiotrófica, así como de otras enfermedades neurodegenerativas que afecten a las neuronas motoras".

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente.

La Constitución española de 1978, en sus arts. 49 y 50, se refiere a la atención a personas con discapacidad y personas mayores, así como a un sistema de servicios sociales promovido por los poderes públicos para el bienestar de los ciudadanos.

En estos términos, la reciente Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a la persona en situaciones de dependencia, establece en su exposición de motivos que "la atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal constituye uno de los principales retos de la política social de los países desarrollados. El reto no es otro que atender las necesidades de aquellas personas que, por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria, alcanzar una mayor autonomía personal y poder ejercer plenamente sus derechos de ciudadanía".

Asimismo, señala en su art. 3 como principios de la Ley 39/2006, entre otros, el carácter público de las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, la atención a las personas con discapacidad de forma integral e integrada, la transversalidad en las políticas de atención a las personas en situación de dependencia, medidas adecuadas de prevención, rehabilitación, estímulo social y mental.

De la documentación consultada desde esta Institución, hemos podido constatar las siguientes características de la ELA:

- Las causas de la ELA son desconocidas.
- No existe ninguna prueba específica que dé el diagnóstico definitivo.
- No se conoce un tratamiento eficaz para detener su curso.
- Por otro lado, los síntomas no se dan de igual forma en las personas afectadas de ELA, así como la progresión de la enfermedad es normalmente irregular, es decir asimétrica: la enfermedad progresa de modo diferente en cada parte del cuerpo.

De lo anterior se desprende que estamos ante una enfermedad que presenta gran complejidad.

Sin investigación no se avanza en la solución del problema. El desconocimiento de las causas (lo que dificulta su prevención), la dificultad del diagnóstico y la falta de un tratamiento eficaz hacen necesario actuaciones en el campo de la investigación, por este motivo desde esta Institución consideramos que las actuaciones llevadas a cabo desde las Universidades consultadas son altamente positivas.

La investigación requiere de la obtención de recursos económicos para desarrollar los proyectos de estudio de la ELA. De lo actuado se desprende la importancia que le dan a este extremo las Administraciones Públicas a las que hemos requerido informe (la Generalitat, la Universidad de Valencia, la Universidad Miguel Hernández y el Ayuntamiento de Elche), así como de algunas entidades como es el caso de la Fundación Diógenes.

En relación al asunto planteado, de lo informado a esta Institución por la Universidad Miguel Hernández se desprendía que, finalmente, los problemas de financiación de la investigación habían sido resueltos (extremo que confirmaban los medios de

comunicación), así como se contaba con autorización de la Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios.

El estudio piloto tenía como objetivo el transplante de células madre adultas procedentes de la médula ósea en la médula espinal de los enfermos para frenar la muerte de las motoneuronas y así retardar la evolución de la enfermedad. En este sentido, diez pacientes serían previamente seleccionados en todo el país y las pruebas se realizarían en hospitales dependientes del Servicio Murciano de Salud, concretamente los Hospitales Virgen de la Arreixaca y el Morales Meseguer.

Los resultados definitivos de este estudio no se obtendrán hasta el año 2010.

Otro aspecto que se plantea en la queja es la polémica entre la calificación de la ELA como una enfermedad crónica o una enfermedad aguda.

En Medicina, se denomina enfermedad crónica a aquella patología de larga duración, cuyo fin o curación no puede preverse claramente o no ocurrirá nunca. No hay un consenso acerca del plazo a partir del cual una enfermedad pasa a considerarse crónica.

El término "crónico", del griego Χρονος (Chronos): «dios del tiempo», como su etimología lo indica, se refiere al tiempo de evolución de la enfermedad, pero nada dice acerca de su gravedad. Una enfermedad crónica no siempre es incurable. Sólo que esta curación es impredecible cuándo ocurrirá. Es un término que define "tiempo de evolución" y no "gravedad". En ese tiempo de evolución la enfermedad puede tener fases en las que los pacientes puedan tener una autonomía cotidiana plena y otras en las que la enfermedad crónica se sitúe en una fase aguda.

El decidir si la ELA es una enfermedad crónica o no es una cuestión científico-técnica de Esclerosis Lateral Amiotrófica (en adelante ELA) que no corresponde analizar a esta Institución por carecer de competencias para ello.

Por otro lado, las discrepancias o desacuerdos con la calificación de una enfermedad no puede motivar, por sí sola la intervención del Síndic, no obstante, de lo informado por la Administración Sanitaria se desprende:

- La necesidad de contar con recursos apropiados en todas las etapas de la enfermedad.
- La coordinación entre los sistemas sanitarios y social.
- Desarrollar protocolos de actuación del sistema sanitario ante las enfermedades degenerativas.

Todo lo anterior, nos lleva a la tercera de las cuestiones planteadas: la asistencia sanitaria a los enfermos de ELA.

Se sabe que existen fármacos para combatir el conjunto de síntomas que acompañan a la enfermedad, como son los calambres, la espasticidad, las alteraciones en el sueño o los problemas de salivación. También, desde el aspecto de las prestaciones complementarias, se hace necesario el acceso a recursos como son las sillas de ruedas eléctricas o los cojines antiescaras, así como ayudas para la adaptación de los domicilios

de los enfermos. La gratuidad y el acceso a estos recursos debe quedar garantizada por la Administración Pública.

De lo actuado se desprende que el acierto en el diagnóstico de la enfermedad nos conduce a la necesidad de que desde las Administraciones Públicas se lleven a cabo esfuerzos dirigidos a la formación y perfeccionamiento en técnicas de los profesionales encargados de tratar con estos enfermos.

La presencia de diversos profesionales: neurólogos, enfermería, rehabilitadores, neumólogos, nutricionistas, psicólogos, etc. nos indica que estamos en presencia de un tratamiento multidisciplinar que por su complejidad hace necesario la debida coordinación en la atención de estos pacientes en pos de mejorar su calidad de vida. En este punto, resaltar el papel de otros profesionales como los psicólogos, fisioterapeutas, los terapeutas ocupacionales y los logopedas que son los encargados de asegurar la independencia funcional a través de ejercicios y de equipos técnicos oportunos.

La intervención de psicólogos se hace necesaria no sólo para los enfermos de ELA sino para sus propios familiares.

Por otro lado, a través de otras quejas tramitadas en esta Institución, conocimos que no todos los hospitales de la red pública valenciana, disponían de Terapeutas Ocupacionales. Efectivamente, la Administración Sanitaria nos indicaba que, con relación a los fisioterapeutas, todos los servicios de Rehabilitación de los Hospitales de la Conselleria de Sanidad disponen de ellos, pero que no ocurría lo mismo con terapeutas ocupacionales con unas funciones más específicas sociosanitarias (en aquella ocasión citaban los siguientes centros hospitalarios: Hospital Rehabilitación La Fe, Hospital Dr. Moliner, Hospital Clínico Universitario de Valencia y Hospital San Vicente del Raspeig).

Asimismo, se interesó, ante la carencia de Terapeutas Ocupacionales en la red pública, sobre la posibilidad de concertar con la sanidad privada, siendo la respuesta de la Conselleria que se atenderá "en la medida de nuestra disposición presupuestaria y la utilización óptima de los recursos sanitarios propios".

A la vista de lo actuado, se desprende que estamos ante pacientes de alto coste, no sólo en referencias personales, familiares o sociales, sino también económicas, se hace necesario una atención debidamente planificada. La pérdida de autonomía e incapacidad que afecta a los pacientes de ELA obliga a que la atención de los mismos sea sistematizada, aprovechando todos los recursos para obtener una mayor calidad de la atención.

En este punto, pueden resultar interesantes algunas experiencias como la denominada "vías clínicas sobre esclerosis lateral amiotrófica" realizada por la red de Centros de ELA de la Comunidad de Madrid.

"La vía clínica" son planes integrados de tareas destinadas a obtener el mayor beneficio para el paciente, considerando todos los aspectos de la atención, médicos y de enfermería y estandarizando su desarrollo tanto en la forma como en el tiempo.

Por último, y aunque esta cuestión no se planteó inicialmente, conviene recordar los problemas con relación a las barreras arquitectónicas que padecen los enfermos de ELA.

Desde esta Institución ya tuvimos ocasión de conocer, a través de la queja de Oficio nº 12/2002, los problemas de accesibilidad como consecuencia de la existencia de barreras arquitectónicas y urbanísticas.

También, con ocasión de actuaciones puntuales, hemos dirigido a las Administraciones Públicas sugerencias y recomendaciones relativas a la adaptación de instalaciones públicas, que garanticen la accesibilidad de todos los colectivos afectados por alguna discapacidad. Podemos destacar las relativas a la adaptación de las viviendas de protección oficial, la permuta de viviendas de VPO que se adapten a la discapacidad del adjudicatario, los problemas de accesibilidad en el metro de Valencia, así como en centros educativos, hospitales y centros de salud (todas estas resoluciones pueden consultarse en la página Web del Síndic de Greuges).

Consideramos que un objetivo prioritario en nuestra sociedad es la integración de estas personas, que debido a sus condiciones de movilidad reducida o deficiencias sensoriales, tiene una mayor dificultad en el acceso a los servicios que la sociedad ofrece. Siendo decisiva para una política de integración, que las personas con minusvalía puedan acceder a un desenvolvimiento normal de sus actividades motrices en el núcleo en que habiten, siendo necesario para ello, remover los obstáculos y evitar las barreras arquitectónicas.

Todos los ciudadanos, sin discriminación posible, tienen derecho a disfrutar, en condiciones de igualdad, no sólo de los espacios urbanos, sino también de las áreas de relación social y cultural, sin olvidar por su capital importancia, la incorporación al mundo laboral sin que su imposibilidad de adaptación al marco físico lo impida.

La Constitución española, en sus arts. 9.2, 14, 45, 47 y 49, encomienda a todos los poderes públicos la creación de las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas y de los grupos en que se integran sean efectivas y reales, eliminando los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, el fomento de la participación de todos los ciudadanos y todas las ciudadanas en la vida política, económica, cultural y social, el derecho a disfrutar de una vivienda digna y el deber de facilitar la accesibilidad al medio de todos, a través de las políticas dirigidas a la prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con capacidades reducidas, tanto físicas como psíquicas y sensoriales, a las que debe atenderse con las especializaciones que requieran.

La Generalitat Valenciana ha aprobado, entre otros textos legislativos, la Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el sistema de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, haciendo especial hincapié en la protección de las personas con movilidad reducida (discapacitados y tercera edad fundamentalmente) y fomentando las medidas de prevención que eliminen las causas que provocan la marginación de las personas y grupos en que éstas se integran, estableciendo la integración de las personas con minusvalía como un principio básico de actuación, de manera que se han venido

realizando programas concretos de integración educativa en el sistema ordinario y de integración sociolaboral en los sistemas de producción y en la función pública.

Se redactó el Decreto 193/1988, de 12 de diciembre, por el que se aprueban las Normas para la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, estableciéndose las normas para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad disminuida y las reglas para suprimir las barreras arquitectónicas en vías, espacios, jardines y elementos de uso público; edificios de titularidad pública o privada destinados a una actividad de púb1ica concurrencia y, finalmente, medios de transporte e instalaciones complementarias de los mismos.

El art. 5 del referido Decreto determina que "la accesibilidad de las personas con movilidad disminuida al conjunto del sistema de transporte debe quedar garantizada. A tal fin, se adoptarán las medidas puntuales en los transportes urbanos de superficie que garanticen globalmente dicho acceso, de acuerdo con la demanda existente y los recursos disponibles".

Con la actual Ley 1/1998, de 5 de mayo, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación, se pretende fomentar y hacer realidad la efectiva participación de todos los ciudadanos en el seno de nuestra sociedad y para ello se incrementa el esfuerzo económico a fin de conseguir un entorno libre de barreras de todo tipo, evidenciando así la voluntad de integración social y la garantía del principio de igualdad de todas las personas.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de la la Generalitat 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, realizamos las siguientes sugerencias:

- A la Universidad de Valencia y a la Universidad Miguel Hernández de Elche:

Primera. Que continúen con los esfuerzos iniciados en la investigación científica de las causas, diagnósticos, tratamientos de la ELA, en los términos de la Ley 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, ya que la misma constituye una herramienta primordial para el desarrollo social a través de la transferencia de sus resultados a la sociedad.

- A la Conselleria de Sanidad:

Segunda. Que valore elevar a los organismos de colaboración competentes, con el objeto de coordinar esfuerzos, que las investigaciones en materia de la enfermedad de ELA queden canalizadas a través de algún centro de referencia estatal.

Tercera. Facilitar el acceso de forma gratuita a las prestaciones farmacéuticas y complementarias que precisen los enfermos de ELA.

Cuarta. Que impulsen los mecanismos de coordinación con Bienestar Social para garantizar la continuidad asistencial de los pacientes de ELA y de aquellos que por las características de la enfermedad necesiten prolongar sus tratamientos para retrasar la dependencia.

Quinta. Que promuevan la formación y perfeccionamiento en técnicas de los distintos profesionales que intervienen ante un diagnóstico de ELA.

Sexta. Que se garantice a los enfermos de ELA una intervención sanitaria de carácter multidisciplinar en aras a obtener el mayor beneficio para el paciente, considerando todos los aspectos de la atención, médicos y de enfermería, y estandarizando su desarrollo tanto en la forma como en el tiempo.

Séptima. Que se inicie los trámites oportunos para proveer en todos los hospitales públicos de profesionales terapeutas ocupacionales o, en su defecto, concierte con la red sanitaria privada estos servicios, todo ello en aras a garantizar suficientemente el principio de igualdad en todo el territorio de la Comunidad Valenciana.

- Recomendación dirigida a todas las Administraciones.

Octava. Que procedan a la adaptación de instalaciones públicas, que garanticen la accesibilidad de todos los colectivos afectados por alguna discapacidad.

En el momento de la elaboración del presente Informe, estamos pendientes de recibir respuesta de las Administraciones a las que hemos dirigido la recomendaciones.

Por otro lado, en lo que se refiere a la queja de oficio nº 7/2006 (expediente nº 061420), la administración Sanitaria nos precisaba el número de facultativos anestesistas con los que se contaba en los hospitales públicos valencianos (clasificados por departamentos y centros de gasto); asimismo nos remitía información en relación al número de partos que se habían producido en esos centros (tanto vaginales como con cesárea) y cuántos de los mismos eran vaginales con epidural. Todos estos datos se referían a dos periodos de tiempo: año 2005 y el periodo comprendido entre enero a octubre de 2006.

A finales del año 2007, al objeto de mejor proveer la resolución del expediente de queja, solicitamos de la Conselleria de Sanidad que nos precisase los extremos siguientes:

Primero. Actualice la información respecto al número de facultativos anestesistas con los que cuenta en la actualidad cada hospital de la red pública en horario de funcionamiento ordinario del centro, y cuántos de los mismos prestan servicios (turnos) de guardias durante los siete días de la semana y cuántos permanecen de guardia fuera de la jornada ordinaria y en festivos; todo ello en los términos del art. 10 del Decreto 137/2003 de 18 de julio.

Segundo. Número de partos atendidos en los meses de noviembre y diciembre de 2006, así como durante todo el año 2007 detallando en qué hospital público se produjeron e indicando a cuántos de ellos se aplicó la técnica de la anestesia epidural.

Por último, respecto a la queja de oficio nº 8/2006 (expediente nº 061550), relativa al tratamiento de diálisis a niños de la provincia de Alicante, solicitamos una ampliación de lo informado en el sentido de conocer las prestaciones y/o ayudas económicas que reciben por parte de la Administración Sanitaria los familiares de los menores que deben desplazarse desde la provincia de Alicante al Hospital Universitario La Fe de

Valencia tres veces por semana para tratamiento de hemodiálisis. A finales de año llegó el informe que estamos estudiando en la actualidad.

Asimismo, durante el presente año, se ha realizado seguimiento de la queja de oficio nº 57/2005 (expediente nº 051920) relativo a la estrategia NAOS- Nutrición, Educación Física y Prevención de la obesidad en el ámbito escolar.

Tras la resolución de esta Institución en la que recomendamos a las Consellerias de Sanidad y de Educación que promoviesen mecanismos de control, evaluación y seguimiento de los comedores escolares, fomentase la práctica del deporte entre los escolares, así como valorase incluir en el currículo académico conocimientos y habilidades relativas a la alimentación y nutrición. Asimismo, le recomendamos que, en la medida de sus posibilidades, promuevan o fomenten en las familias hábitos saludables de alimentación y de práctica de ejercicio físico.

Por otro lado se han realizado seguimientos de quejas cerradas iniciadas a instancia de parte. Así, las quejas relativas a las listas de espera de pacientes diagnosticadas de obesidad mórbida (Informe de 2006, pag. 160), concretamente la queja nº. 061124.

Efectivamente, en la referida queja sugerimos a la Conselleria de Sanidad que los tratamientos de la obesidad mórbida encaminasen sus actuaciones a la dotación de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente, ya sea con carácter permanente mediante la ampliación de las unidades quirúrgicas existentes, o bien mediante fórmulas de carácter coyuntural que permitieran aumentar la actividad asistencial de los Centros de la red pública o concertar intervenciones con centros ajenos a la misma.

La Administración nos remitió el informe en el que se indicaba que serían llevadas a cabo actuaciones en relación con la sugerencia que efectuamos referente a la necesidad de reducir las demoras o listas de espera en las operaciones de obesidad mórbida (no obstante es nuestra intención seguir avanzando en la solución de este problema de salud").

De acuerdo con lo anterior, en fecha 23 de marzo de 2007 informamos a la Administración que procedíamos al cierre de las investigaciones iniciadas al efecto, a tenor de lo preceptuado en el artículo 30 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, por la que nos regimos, pero que, no obstante lo anterior, transcurrido seis meses desde la fecha del cierre, nos pondríamos nuevamente en contacto al objeto de conocer las medidas adoptadas en orden a hacer efectivos los compromisos asumidos en su comunicación.

Habiendo transcurrido el citado plazo, a finales de octubre solicitamos información suficiente sobre las actividades desarrolladas por la Conselleria en relación al objeto de la queja y, en especial, sobre la situación asistencial de la autora de la queja. En el momento de elaboración del presente Informe Anual no hemos obtenido respuesta.

Por otro lado, en quejas en las que se denunciaba el retraso en la resolución de los expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial se han realizado seguimiento de las mismas.

V. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA

a) SERVICIOS SOCIALES

1. Introducción

En materia de Servicios Sociales se plantearon ante esta Institución un total de 186 quejas, lo que supone el 10 % de las quejas tramitadas por la Sindicatura durante el año 2007.

Como puede comprobarse con la lectura del último Informe, ello implica un ligero aumento con respecto a los expedientes tramitados durante la pasada anualidad, en la que la cifra de expedientes instruidos fue de 130.

Del mismo modo, en materia de servicios sociales se incoaron en el ejercicio 2007 siete actuaciones de oficio, relativas a los distintos ámbitos que integran esta área.

En concreto, dichas actuaciones de oficio se centraron en la investigación del fallecimiento de un menor en una residencia del Baix Vinalopó (expediente de queja 070679, de oficio 2/2007); en la investigación sobre la situación de una ciudadana aquejada de una enfermedad mental y en situación de necesidad (expediente de queja 071125, de oficio 5 bis); sobre la dotación de plazas hospitalarias para enfermos de larga estancia (expediente de queja 071332, de oficio 13/2007); relativa a la posible

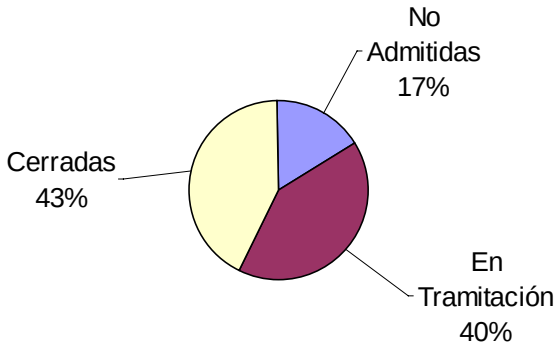
situación de desamparo de unos menores (expediente de queja 0701404, de oficio 19/2007); sobre el desalojo de unos inmigrantes rumanos en unas naves industriales (expediente de queja 071405, de oficio 20/2007); sobre la situación de una ciudadana brasileña en avanzado estado de gestación que no cuenta con pasaporte (expediente de queja 080131, de oficio 1/2008) y sobre las denuncias de malos tratos realizadas por medio de teléfonos gratuitos (expediente de queja 080132, de oficio 2/2008).

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, sistematizar la exposición haciendo referencia a cuatro grandes áreas temáticas: 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 las personas de la tercera edad y las prestaciones económicas.

2. Servicios Sociales en cifras

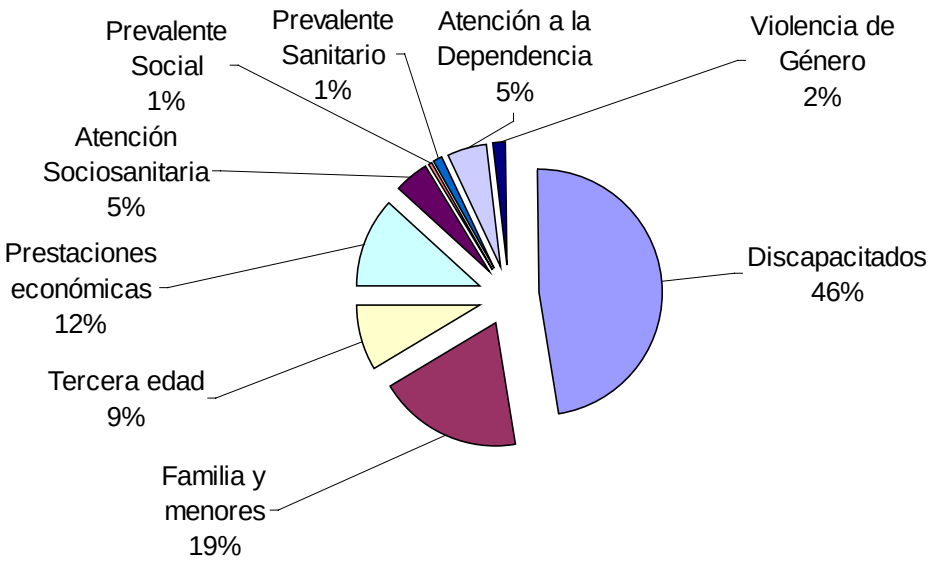
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	31	16,67%
En Tramitación	75	40,32%
♦ *En Trámite Normal*	*75*	*40,32%*
♦ *Suspendidas*	*0*	*0,00%*
Cerradas	80	43,01%
♦ *Por solución*	*23*	*12,37%*
♦ *Se solucionará*	*0*	*0,00%*
♦ *Actuación Administrativa Correcta*	*31*	*16,67%*
♦ *Otros Motivos*	*4*	*2,15%*
♦ *Resoluciones*	*22*	*11,83%*
● Aceptadas	22	11,83%
● No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	186	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Servicios Sociales	Quejas
Discapacitados	88
Familia y menores	35
Tercera edad	16
Prestaciones económicas	22
Atención Sociosanitaria	9
Prevalente Social	1
Prevalente Sanitario	2
Atención a la Dependencia	10
Violencia de Género	3
Total área de Servicios Sociales	**186**



3. Personas con discapacidad

Como en ejercicios anteriores, la múltiple variedad de problemáticas que esta Institución ha analizado en relación con la situación de los derechos de las personas que padecen una situación de discapacidad, ha determinado que, de cara a su exposición en el presente Informe, los mismos hayan sido agrupados en cuatro grandes áreas temáticas, relativas a la eliminación de las barreras arquitectónicas, los retrasos y discrepancias en la valoración y calificación del grado de incapacidad y otros problemas relativos a los derechos de las personas discapacitadas.

3.1. Eliminación de barreras arquitectónicas.

Uno de los sectores esenciales que debe coadyuvar de manera decisiva a la superación de las situaciones de desigualdad que padecen en la actualidad las personas con discapacidad, se centra en la eliminación de las barreras arquitectónicas que se hallan presentes en nuestras ciudades y sus espacios públicos, impidiendo la adecuada movilidad de estos ciudadanos y, con ello, el adecuado disfrute de sus derechos en régimen de plena integración e integridad.

Especialmente representativos de esta problemática son los expedientes de queja referenciados con los números 061465, 070756 y 070071.

En el primero de dichos expedientes, la coordinadora de la asociación "Barrio Nazaret" sustancialmente manifestaba que se había dirigido en distintas ocasiones al Ayuntamiento de Valencia solicitando la eliminación de las barreras arquitectónicas que dificultaban o impedían el acceso de personas con discapacidad a distintas paradas de autobuses de la EMT, conocidas como "Pont de les Drassanes /baix de la mar"; "Major de Natzaret/ Vilanova i Piera"; "Major / Moraira" y "Castell de Pop /Bernabé García".

Realizada la correspondiente petición de informe al Ayuntamiento de Valencia, éste nos informó que, en el marco del Plan de Mejora de la Accesibilidad Urbana en la ciudad, se habían iniciado

"las obras de adaptación de 30 paradas de autobús de la EMT, consistiendo éstas en la supresión de las barreras arquitectónicas en las paradas de la EMT y en su entorno y en el mobiliario que tienen a su alrededor, con el objeto de mejorar la accesibilidad de todos los usuarios de este transporte público y alcanzar la accesibilidad total, tanto en paradas como en vehículos de la EMT".

En concreto, la Administración informante nos comunicaba que las actuaciones sobre las paradas incluidas en la petición del ciudadano se hallaban ya integradas dentro del denominado "Plan de Accesibilidad 2006".

El contenido del citado informe determinó el cierre del presente expediente de queja, toda vez que existía una actuación pública en marcha, tendente a la solución del problema denunciado por el ciudadano.

En el expediente de queja referenciado con el número 070756, que también tuvo por Administración afectada al Ayuntamiento de Valencia, el interesado nos comunicaba

que en el Mercado Central de Valencia no existían rampas de acceso para facilitar el discurrir de los carritos de la compra. De ello se deducía que, de ser cierto lo anterior, tampoco se facilitaría el acceso de coches de bebé o de vehículos de personas discapacitadas con movilidad reducida; del mismo modo, las personas con dificultades de deambulación también verían impedido el acceso al mercado al tener que salvar escalones.

Con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por dicho ciudadano, nos dirigimos al Ayuntamiento para que nos informara sobre si el mercado central de Valencia cumplía la normativa sobre lugares de pública concurrencia, contemplada por la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Sccesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación y demás normas concordantes (Orden de 9-6-2004 y Real Decreto 505/2007).

En el correspondiente informe, la Administración nos comunicaba que en la actualidad se encontraban en marcha las obras de Rehabilitación Integral del Mercado Central, iniciadas en mayo de 2004, contemplándose en dicho proyecto (cuya conclusión estaba prevista para diciembre de 2007), la adaptación del Mercado para su uso por personas con movilidad reducida.

El contenido de dicho informe determinó el cierre del expediente de queja, al informarnos la Administración actuante de la pronta solución del asunto que motivó la apertura del mismo.

Por otro lado, en el expediente de queja referenciado con el número de queja 070071, su promotor esencialmente manifestaba que en la ciudad de Alicante no se respetaban las plazas de aparcamiento reservadas para personas discapacitadas, lo cual limitaba su derecho a la libertad de circulación, vedándoles el acceso a muchos lugares.

El interesado comprendía que era imposible garantizar a estas personas el acceso a todo tipo de sitios, pero que, ya que existía la posibilidad de obtener plazas reservadas, se debería garantizar el acceso a las mismas a las personas para quienes están destinadas, impidiendo su uso por terceros.

Admitida a trámite la queja, solicitamos al Ayuntamiento de Alicante que nos informara sobre los siguientes extremos:

- Actividad desplegada tendente a comprobar el grado de cumplimiento de las Ordenanzas municipales de circulación de peatones y vehículos y de estacionamiento en superficie, con limitación horaria en lo relativo a las plazas de aparcamiento para personas discapacitadas.

- Si se había considerado la posibilidad de utilizar medidas disuasorias para que terceras personas no utilizasen dichas plazas, tales como pivotes escamoteables, barreras guarda plazas o señales acústicas disuasorias.
- Estado en el que se encontraba la normativa municipal sobre plazas de aparcamiento reservadas a personas discapacitadas.

Del informe recibido en esta Institución, de la documentación aportada por el interesado y de todo lo actuado, se deducía que el Ayuntamiento de Alicante tiene reservadas 72 plazas innominadas o de uso general y 32 nominativas para su uso por personas discapacitadas, lo que totaliza 102 plazas.

Pero el objeto de la presente investigación no se centraba en el número de plazas reservadas para personas discapacitadas, sino por el contrario, en el control sobre el cumplimiento de la prohibición de aparcar en las plazas reservadas.

En relación con esta cuestión, recordamos que la Ordenanza de circulación de peatones y vehículos prohíbe la parada de estos en las zonas señalizadas para uso exclusivo de discapacitados sin la autorización correspondiente (art. 12.1.10), permitiendo la retirada del vehículo infractor cuando se encuentre estacionado en una plaza reservada sin exhibir la autorización correspondiente (art. 25.9).

Por su parte, también consideramos conveniente insistir en que la Ordenanza reguladora del estacionamiento en superficie, con limitación horaria establece reglas especiales para los conductores discapacitados alargando los periodos máximos de estacionamiento.

Como indicaba el propio interesado y como nosotros mismos lo hemos escuchado en diversos foros sobre accesibilidad, en muchas ocasiones las barreras son "levantadas" por ciudadanos irresponsables que no respetan las plazas reservadas o aparcan obstaculizando los rebajes en las aceras. Las autoridades municipales solo pueden reaccionar ante ello a través de dos medios: mediante la actividad de fomento (campañas de concienciación) y mediante la actividad sancionadora.

En cuanto a la primera, aun cuando el informe remitido no contenía dato alguno relativo a la Concejalía de Acción Social, tuvimos conocimiento de que en su día se inició la campaña "Abramos Paso" coorganizada con COCEMFE-Alicante, la cual ha tenido su continuidad en el tiempo.

La actividad sancionadora representó la detección en 2006 de 1.955 posibles infracciones a las normas sobre circulación y aparcamiento de vehículos y la expedición de las correspondientes denuncias. Obviamente, no existe un número de policías locales que permita sancionar u ordenar la retirada de todos y cada uno de los vehículos infractores; el mismo interesado reconocía que siempre que ha demandado la intervención de agentes de la policía local estos han respondido.

Por otra parte, debe tenerse en cuenta que el endurecimiento de las sanciones por entorpecer la circulación de personas con dificultades para el desplazamiento no corresponde al Ayuntamiento, sino a la Administración del Estado; en este sentido, COCEMFE lamentó en su día que el Real Decreto Legislativo 339/1990 no incluyese como infracción merecedora de retirar puntos en el carné de conducir el aparcar imposibilitando u obstruyendo la circulación de personas con movilidad reducida, aunque hubiese sido sólo con 2 simbólicos puntos.

Hechas las anteriores apreciaciones, no pudimos concluir que la actuación llevada a cabo por el Ayuntamiento de Alicante vulnerase los derechos reconocidos a las personas discapacitadas.

En efecto, la Constitución reconoce en su artículo 49 que:

"*Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos."*

Y entre tales derechos se encuentra el de la libre circulación (art.19) y el de igualdad (art. 14):

"*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*".

Por último, la Constitución no se limita a reconocer esos derechos sino que ordena actuar en consecuencia al decir (art. 9.2):

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

A pesar de que nuestra competencia se extiende exclusivamente a investigar si las Administraciones públicas valencianas son respetuosas con los derechos que la Constitución y el Estatuto de Autonomía reconocen a los ciudadanos, siendo por lo tanto una competencia jurídica, no pudimos por menos que recordar que, sin embargo, como cualquier otra Institución, no podíamos ser ajenos a la realidad circundante y que, en atención a ello, conocíamos que en el mercado existían dispositivos destinados a hacer respetar las prohibiciones de aparcar en determinados lugares, como son los pivotes escamoteables practicables a distancia o los disuasores acústicos.

En atención a todo lo anteriormente expuesto, sugerimos al Ayuntamiento de Alicante que continuase y potenciase la campaña "Abramos Paso" y que realizase los estudios necesarios para valorar la posible instalación y utilización de medios impeditivos para que las plazas de aparcamiento reservadas para personas discapacitadas fueran exclusivamente utilizadas por éstas.

A pesar de que nuestra sugerencia fue emitida en fecha de 10 de mayo de 2007 y que se realizó el oportuno requerimiento en fecha 15 de junio de 2007, para que la Administración manifestase la aceptación de las sugerencias formuladas o, en su caso, las razones que estimase para no hacerlo, esta Institución no ha recibido contestación alguna por parte de la Administración a fecha de cierre del presente Informe.

3.2. Calificación del grado de minusvalía

Como en ejercicios anteriores, la tardanza de la Administración en proceder a la baremación y resolución de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en relación con la valoración y calificación del grado de minusvalía, ha vuelto a constituir una de las líneas de trabajo más destacadas del Síndic de Greuges en materia de Servicios Sociales.

De esta manera, en el presente ejercicio, han sido muchas las personas que han presentado reclamaciones en relación con esta temática, representando el 55,62% del volumen de quejas pertenecientes al área de Servicios Sociales.

Así las cosas, esta Institución ha vuelto a recordar a la Conselleria de Bienestar Social que la existencia de retrasos en la tramitación que supere los plazos marcados al efecto, constituye una actuación pública irregular, susceptible de ocasionar efectivo perjuicio al afectado.

Y ello, en la medida en la que dichos comportamientos conllevan 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 debe ser el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Dicha normativa viene representada por la Orden de 19 de noviembre de 2001, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía en el ámbito de la Comunitat Valenciana, que establece, en su art. 14, que el plazo máximo para la resolución del procedimiento para revisión del grado de minusvalía será el del art. 10, apartado 2º (seis meses), computándose a partir de la fecha del acuerdo de iniciación comunicado al interesado.

Por su parte, el art. 47 de la Ley 30/1992 establece que la observancia de los plazos es obligatoria y su art. 41, igualmente, obliga a la adopción de las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de los procedimientos.

En atención a cuanto antecede, y con independencia de que el art. 41.3 establezca los efectos de la falta de resolución expresa (silencio administrativo), se deduce que la Administración tiene obligación expresa de resolver, de conformidad con el artículo 42 de la Ley 30/1992.

Pero es más, en las distintas resoluciones emitidas sobre esta materia, recordamos a la Administración que no es necesario apurar los plazos máximos para resolver y notificar, sino que, poniendo en práctica el principio de eficacia que el art. 103.1 de la Constitución Española encomienda a las Administraciones Públicas, los plazos deben reducirse al

mínimo, lo que reitera el art. 3.2 de la referida Ley 30/1992 al señalar que las Administraciones públicas se rigen, en su actuación, por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

En atención a todo lo expuesto, esta Institución ha efectuado, en las diversas resoluciones emitidas, un recordatorio de deberes legales a la Conselleria de Bienestar Social, en el sentido de que deben extremarse las medidas tendentes a evitar dilaciones en este tipo de procedimientos, con carácter general.

Por otra parte, y en relación con los aspectos materiales de los procedimientos de calificación del grado de minusvalía, el expediente de queja nº 061294 planteaba la cuestión relativa a la motivación de los dictámenes elaborados por los Equipos de Valoración y Orientación.

En dicho expediente de queja, de la documentación aportada por la interesada, del informe emitido por la Administración y de todo lo actuado por esta Institución, se deducía que la interesada solicitó ante la Dirección Territorial de Alicante de esa Conselleria dictámenes sobre capacidad para el desempeño de los puestos de trabajo de vigilante, celador, subalterno, ayudante de residencia y cuidador.

Se le remitió al interesado el informe solicitado a la Conselleria, el cual concluía que "no existe adecuación entre las funciones de los puestos solicitados y su discapacidad: perdida de agudeza visual grave", basándose para ello en el dictamen técnico emitido por el órgano correspondiente del Centro Base de Alicante.

Entendiendo que el informe adolecía de los defectos de falta de motivación, falta de información sobre si se trata de un acto firme o no y los recursos procedentes contra el mismo y no acompañar el dictamen técnico que sirvió de base al informe, se presentó ante la mencionada Dirección Territorial escrito solicitando la subsanación de tales defectos. Sin embargo, dichos defectos ni habían sido subsanados, ni se le había contestado a la anterior solicitud.

El escueto informe emitido por la Administración en el presente expediente de queja se limitaba a confirmar lo señalado por la interesada, añadiendo que "*los informes de adecuación remitidos son favorables o desfavorables, atendiendo a la idoneidad de la minusvalía que presenta la interesada*".

En el escrito presentado por la interesada se razonaba muy correctamente los defectos en que, a su parecer, incurría el informe. Así, citaba los artículos 54 (relativo a la motivación) y el artículo 89 (relativo al contenido de las resoluciones administrativas) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La procedencia de aplicar la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, viene reforzada por el hecho de que el artículo 2.1 de la Orden de 19 de noviembre de 2001, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía en el ámbito de la Comunidad Valenciana, señala de aplicación al procedimiento la citada Ley.

Hemos de aceptar las manifestaciones hechas por la interesada, dado que la Administración no las ha negado en un breve informe y, por tanto, debe concluirse que se han infringido los mencionados preceptos y, además, el artículo 42 de la misma Ley por cuanto que el escrito en que el que la interesada solicitaba la subsanación de los errores denunciados no ha sido resuelto, ni notificado.

En virtud de cuanto antecede, le recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que, a la mayor brevedad, se notificase a la interesada los informes de adecuación suficientemente motivados o los dictámenes que sirvieron de base a los mismos, así como si dichos informes ponían fin a la vía administrativa y los recursos procedentes contra los mismos, con indicación del plazo y el órgano para su interposición.

De la lectura de la contestación remitida por la Administración afectada, no se deducía que se hubiera notificado a la interesada los informes en los términos de nuestra recomendación.

Por otra parte, el citado informe señalaba que:

"los certificados se elaboran con un programa informático que genera una serie de documentos en los que sólo consta el puesto de trabajo, la unidad, la aptitud o no para dicho puesto y, en su caso, las observaciones que correspondan".

En relación con dicha alegación, recordamos a la Administración que la utilización de aplicaciones informáticas no podía servir de excusa para no cumplir la garantías que el procedimiento administrativo común pone a disposición de los particulares.

Procediendo en consecuencia, y dado que no consideramos justificada la no aceptación de la referida resolución, de conformidad con el artículo 29.2 de la Ley 11/1988 de 26 de diciembre, comunicamos a la citada Administración que su descrita actitud e información facilitada se reflejaría en el presente Informe a presentar en Les Corts Valencianes.

Por otra parte, el reconocimiento de la condición de minusvalía en virtud de lo prevenido en el artículo 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, constituyó el objeto del expediente de queja referenciado con el nº 061295.

En dicho expediente, su promotora sustancialmente manifestaba que recibió una resolución de la Conselleria de Bienestar Social por la que se le reconocía un grado de minusvalía inferior al 33% y que siendo pensionista de clases pasivas, por incapacidad para el servicio, y al amparo de lo previsto en el artículo 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, solicitó, el reconocimiento de la condición de minusvalía.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe a la Conselleria de Bienestar Social.

En la comunicación recibida, la Administración nos señalaba que le denegación realizada se basaba en el hecho de que:

"el reconocimiento de pensión efectuado por Fomento se considera ex lege como reconocimiento del 33% de grado de minusvalía siempre que nos encontremos dentro del ámbito de aplicación de la citada Ley, no siendo, por consiguiente, necesaria la emisión del certificado por el Centro de Valoración y Orientación de Discapacidades aún cuando así se solicite por el ciudadano. En cualquier otro caso, no existirá dicha equivalencia y sí que habría que proceder a la emisión del mismo".

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, recordamos que el artículo 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad establecía que:

"A los efectos de esta Ley, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33 por 100. En todo caso, se considerarán afectados por una minusvalía en grado igual o superior al 33 por 100 los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

La acreditación del grado de minusvalía se realizará en los términos establecidos reglamentariamente y tendrá validez en todo el territorio nacional."

La aplicación de este precepto ha originado dudas que se han visto plasmadas en criterios contradictorios de los diferentes Tribunales Superiores de Justicia de las diferentes Comunidades Autónomas.

Así, El Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Murcia (STSJ de Murcia de 7 de febrero de 2005) estimó, en un caso similar al presente y en el que el Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia alegaba que no se había aplicado el RD 1971/1999 y que no era necesaria nueva declaración del Equipo de Valoración, que era vinculante para la Administración lo dispuesto en el artículo 1.2 de la Ley 51/2003, ya que no aplicar sus prescripciones supone incumplirla, sin que pudieran ampararse para ellos en norma de inferior rango.

Sin embargo, la línea doctrinal contraria también existía. Así, el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León (Sentencia de 14 de octubre de 2004).

La existencia de sentencias contradictorias fue pasada por alto por las distintas Administraciones Autonómicas. De este modo, la Consejería de Bienestar Social de Extremadura emitió incluso un documento de aclaración sobre la doctrina del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura.

Como vemos, pues, no se trataba ésta de una cuestión pacífica. Precisamente, la resolución de esta cuestión determinó que esta Institución tramitase y resolviese, entre otros, el expediente de queja nº 050676, en el que se recomendaba a la Administración que, en este tipo de supuestos y con carácter general, se adoptase el concepto de persona

con discapacidad de la Ley 51/2003 con el sentido extensivo expuesto en el texto de la correspondiente resolución emitida.

A raíz de las dificultades aparecidas al hilo de la interpretación de dicha norma, el Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, ha venido a resolver, mediante interpretación auténtica, esta cuestión.

De esta forma, tras aclarar en la Exposición de motivos que:

"con objeto de precisar el alcance de la equiparación del grado de minusvalía prevista en el artículo 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre y de fijar unos criterios homogéneos de actuaciones para todo el Estado, y en aplicación de lo dispuesto en el citado artículo, conforme al cual la acreditación del grado de minusvalía se realizará en los términos establecidos reglamentariamente y tendrá validez en todo el territorio nacional, se dicta el presente real decreto, previo informe del Consejo Nacional de la Discapacidad y de la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración del Grado de Minusvalía",

se establece taxativamente en el art. 1 que :

"1. De conformidad con lo previsto en el artículo 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33 por 100.

2. Se considerarán afectados por una minusvalía en grado igual o superior al 33 por 100:

a) Los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez.

b) Los pensionistas de Clases Pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

Artículo 2. Acreditación del grado de minusvalía.

1. A los efectos de lo dispuesto en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, el grado de minusvalía igual al 33 por 100 se acreditará mediante los siguientes documentos:

a) Resolución o certificado expedidos por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) u órgano competente de la Comunidad Autónoma correspondiente.

b) Resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) reconociendo la condición de pensionista por incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.

c) Resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o del Ministerio de Defensa reconociendo una pensión de jubilación o retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

A estos efectos, en ningún caso será exigible resolución o certificado del IMSERSO u órgano competente de la Comunidad Autónoma correspondiente para acreditar el grado de minusvalía igual al 33 por 100 de los pensionistas a que se hace referencia en los párrafos a) y b) del artículo 1.2 de este Real Decreto.

A los efectos de lo dispuesto en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, el grado de minusvalía superior al 33 por 100 se acreditará mediante los siguientes documentos:

a) El grado de minusvalía superior al 33 por 100 se acreditará mediante resolución o certificado expedidos por el IMSERSO u órgano competente de la comunidad autónoma correspondiente.

b) Los pensionistas a que se hace referencia en los párrafos a) y b) del artículo 1.2 del presente Real Decreto podrán solicitar del IMSERSO u órgano competente de la comunidad autónoma correspondiente, el reconocimiento de un grado de minusvalía superior al 33 por 100. En estos supuestos, será de aplicación el baremo recogido en el anexo 1 del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre (RCL 2000, 222, 686), de Procedimiento para el Reconocimiento, Declaración y Calificación del Grado de Minusvalía.

c) Cuando como consecuencia de lo previsto en el párrafo anterior no se alcanzara un grado de minusvalía superior al 33 por 100, la correspondiente resolución o certificado se limitará a establecer esta circunstancia."

De la lectura de la disposición trascrita, se deducía que la asimilación al grado de minusvalía previsto por el artículo 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, tan sólo podía interpretarse realizada a los efectos de la citada Ley, pero no a cualesquiera otros efectos previstos por la legislación vigente, como puede ser, en su caso, la obtención de la exención prevista en el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica.

En virtud de cuanto antecede, comunicamos a la interesada que procedíamos al cierre de su expediente, puesto que del detallado estudio de su queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada, no dedujimos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen los derechos constitucionales y/o estatutarios de la promotora del expediente de queja.

3.3. Otras quejas relativas a la situación de los derechos de las personas con discapacidad.

La obtención y disfrute de descuentos en las líneas de autobuses en la línea Fuente la Higuera-Xàtiva motivó la apertura y tramitación del expediente de queja nº 061581.

De la lectura del informe remitido por la Administración, de la documentación aportada por la interesada y de todo lo actuado, se deducía que a ésta le fue expedida tarjeta de transportes interurbanos por la Dirección Territorial de Bienestar Social en Valencia (CEEAM de Ontinyent).

Pretendiendo hacer uso de la misma y obtener los descuentos legalmente establecidos, la exhibió en la línea regular de transportes interurbanos de viajeros Fuente la Higuera-Xàtiva, explotada por una empresa concesionaria.

Según la interesada, los conductores de los autocares no la aceptaron como medio de obtención de descuentos tarifarios.

El informe de la Jefa de la División de Carreteras señalaba que, en dicha línea, solamente se efectuaban descuentos a las personas mayores de 65 años, lo que tienen que acreditar mediante exhibición del Documento Nacional de Identidad.

Sin embargo el informe emitido refería, en síntesis, que la expedición de las tarjetas confiere a su titular la condición de beneficiario y supone la aplicación inmediata del descuento en el coste del viaje que se vaya a realizar, todo ello por venir establecido en el artículo 5 de la Orden de 21 de septiembre de 1990 por la que se desarrolla el Decreto nº 49/90 de 12 de marzo.

Según el artículo 1 de este Decreto:

"Los pensionistas y las personas mayores de 65 años, cuyos ingresos... disfrutarán de una reducción en el precio de los billetes de los transportes interurbanos de viajeros de uso público colectivo...".

Es decir, que no solamente las personas mayores de 65 años tienen derecho a la reducción tarifaria, sino también los pensionistas.

En uso de la facultad de desarrollo prevista en la Disposición Final Primera la, entonces, Conselleria de Trabajo y Seguridad Social estableció las instrucciones precisas para la expedición de las correspondientes tarjetas, de ahí que no quepa cuestionarse que una vez expedidas no avalen el que sus titulares cumplan los requisitos necesarios para beneficiarse de los descuentos. Así, en el caso de la interesada resulta ser pensionista de orfandad.

Por lo tanto, recomendamos a la Conselleria de Infraestructuras y Transporte que tomase las iniciativas necesarias para que en los transportes interurbanos de viajeros de uso público colectivo, bien sean gestionados por una Administración Pública o Entidad dependiente o vinculada a la misma, bien sean gestionados por empresas concesionarias privadas, se aplicase el correspondiente descuento tarifario a los titulares de tarjetas expedidas, conforme a lo dispuesto en la Orden de la Conselleria de Trabajo y Seguridad Social de 21 de septiembre de 1990 y, en concreto, en la línea regular Fuente la Higuera-Xàtiva, incluyendo las medidas inspectoras pertinentes.

La recomendación no fue aceptada, alegando que el Decreto 49/1990, de 12 mayo, de Reducciones en el precio de los billetes de pensionistas o mayores de 65 años en los interurbanos de viajeros de uso público colectivo condiciona (art. 3) la efectividad de los descuentos a la formalización de convenios de colaboración con las empresas concesionarias, convenio que no había sido suscrito con la empresa de la que es usuaria la interesada.

En cuanto a los descuentos a mayores de 65 años, la Administración nos indicaba que estos no traen causa del Decreto 49/1990, sino lo dispuesto en la Ley 9/1999, de 30 de diciembre, de Medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización y, en concreto, en la Disposición Adicional 2 que dice:

"Como excepción a lo previsto en el artículo 72.3 y disposición transitoria segunda, punto 4, apartado b) de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, durante el plazo de tres meses, a partir de la entrada en vigor de la presente Ley, los concesionarios de servicios regulares permanentes de transporte de viajeros por carretera, de uso general, competencia de la Generalitat Valenciana, podrán solicitar una prórroga de hasta cinco años de sus plazos concesionales.

Para el otorgamiento de dicha prórroga por la Administración competente será preciso que el concesionario acepte, simultáneamente, las siguientes condiciones, que entrarán a formar parte del título concesional:

a) En el Régimen Tarifario, a riesgo y ventura del concesionario se aplicarán tarifas inferiores en un 30% de la tarifa viajero-kilométrico de la concesión, a los usuarios mayores de 65 años."

A la vista de lo anterior, recomendamos a la Conselleria de Infraestructuras y Transporte y a la Conselleria de Bienestar Social que iniciasen las gestiones tendentes a suscribir convenio con la empresa concesionaria para que fuera efectivo el derecho reconocido en el artículo 1 del Decreto 49/1990, de 12 de marzo en la línea regular de transporte por carretera en la Font de la Figuera y Xativa y, en general, con todas las líneas, cuyo principio y fin, discurriese en la Comunitat Valenciana.

En el correspondiente informe por el que la Conselleria de Bienestar Social nos informaba sobre la aceptación o no de dicha recomendación, se procedió a la aceptación de la misma, señalándose que, por lo demás, resultaba ser habitual la práctica de los descuentos establecidos legalmente en las líneas de transporte regular de viajeros en el ámbito de la Comunitat Valenciana, incluyéndose el caso de la línea objeto del presente expediente. No obstante, en la presente hipótesis la Administración señalaba que la interesada pretendía la obtención de descuentos en líneas de carácter privado, contratadas por un AMPA, que se hallaban al margen de dichos descuentos, motivo por lo que estos no fueron reconocidos.

A la vista de dicha información, procedimos al cierre del expediente de queja.

Por otra parte, en el expediente de queja referenciado con el nº 070877, su promotor sustancialmente manifestaba que su hermano, de 56 años de edad, con una discapacidad psíquica del 65% e incapacitado judicialmente, era usuario del centro ocupacional "Granja-Hogar el Rinconet" de Villafamés.

Según relataba el interesado, desde hace unos 20 años acudía en las primeras quincenas de los meses de agosto (coincidiendo con el cierre, durante el mes de agosto, de la granja hogar en la que reside) a campamentos organizados por FECOVA, hasta hace tres años en que pasó a organizarlos el IVADIS.

Este año después de realizar la correspondiente solicitud, procedieron a conceder el campamento en el mes de julio alegando "necesidades de organización".

En el informe solicitado a la Administración actuante, la Conselleria de Bienestar Social nos informaba de que de acuerdo con los antecedentes obrantes en los archivos, al hermano del interesado se le había concedido, finalmente, y de acuerdo con el contenido de su solicitud, le había sido otorgado plaza en el recurso La Salle de Llíria, durante el periodo del 1 al 15 de agosto. La solución del problema del interesado por parte de la Administración determinó el cierre del expediente de queja.

4. Atención a la familia y a los menores.

El escrito de un ciudadano manifestando su disconformidad con la decisión de la Administración de no acordar un régimen de visitas con su hija, respecto de quien la Generalitat tenía asumida la tutela, determinó la apertura del expediente de queja nº 060223.

En dicho expediente se solicitó a la Conselleria de Bienestar Social información acerca de la queja formulada en relación con la declaración de desamparo de su hija y la negativa de la Dirección Territorial a que pudiese visitarla. Dicha solicitud fue reiterada posteriormente, sin que hasta el momento de proceder a la resolución del expediente hubiéramos recibido el informe solicitado.

A pesar de ello, de la documentación que consta en el expediente y de las actuaciones que fuimos realizando hasta ese instante, se desprendía que existía un procedimiento penal sobre presuntos abusos sexuales del interesado sobre otra de sus hijas, hoy mayor de edad e independizada, cuya fecha de juicio estaba señalada para el 25 de septiembre de 2006. Igualmente se había sobreseído una denuncia de carácter penal por análogos abusos cometidos por el interesado sobre otra de sus hijas. Pese a ello, el Juzgado de 1ª Instancia nº 8 de Alicante dictó Sentencia el 23 de mayo de 2005 manteniendo la resolución administrativa de desamparo en base a indicios o sospechas de que las manifestaciones de la menor sometida a tutela, negando los supuestos abusos, no fueran totalmente espontáneas.

No obstante lo anterior, y a pesar de la prohibición de visitas, pudimos constatar que con notable frecuencia la menor salía con su padre.

Así las cosas, resultaba que la prohibición de relacionarse el padre con la hija menor no se estaba cumpliendo en absoluto y, además, existían, si no indicios, sí al menos la posibilidad de que pudiera estar repitiéndose con la hija menor la conducta pendiente de enjuiciarse.

La gravedad de estas suposiciones aconsejaba que la situación de la menor se esclareciese lo antes posible, sin esperar al resultado del juicio que se refiere a su hermana, que, por lo demás, tampoco le afecta a ella.

De esta forma, y teniendo en cuenta el superior interés de la menor, sugerimos a la Dirección Territorial de la Conselleria de Bienestar Social en Alicante que, a la mayor urgencia, dispusiera lo necesario para que la menor fuera evaluada por el Instituto Espill, a fin de determinar si existía algún tipo de actuación sexual por parte de su padre, solicitando, si fuere necesario, autorización judicial para la práctica del examen, todo ello a fin de mantener o modificar el régimen de guarda de la menor.

Con posterioridad a la emisión de dicha recomendación, esta Institución tuvo conocimiento de que, al respecto del objeto del presente expediente, el Juzgado de Primera Instancia nº 8 de Alicante en la Sentencia de 23 de mayo de 2005, dictada en Juicio Verbal, sobre, precisamente, la cuestión objeto de la queja, confirmó la declaración de desamparo.

Así las cosas, comunicamos al interesado que la Ley 11/1988, reguladora del Sindic de Greuges, establece en su artículo 17.2 que éste:

"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."

Del mismo modo, el artículo 117.1 de la Constitución garantiza la independencia del Poder Judicial.

A la vista de lo anterior, procedimos al cierre del presente expediente de queja, al no podernos cuestionar la resolución administrativa que declaró el desamparo, por haber sido ésta ratificada por una Sentencia.

No obstante lo anterior, y respecto de la situación de la misma menor, esta Institución tuvo la oportunidad de tramitar, a instancias de su progenitor, un nuevo expediente de queja, referenciado con el número nº 060850.

Respecto a la guarda de dicha menor, la Sentencia de 23 de mayo de 2005, dictada en Juicio Verbal, la otorgó sucesivamente a una hermana mayor de edad (cesó a petición de esta, que alegó motivos personales), al Centro de Acogida "Segura", en dónde se acordó un régimen de estancias temporales con la madre y, posteriormente, y a petición de ésta, un régimen de acogimiento familiar simple con efectos del 14 de junio de 2006.

Sin embargo, el 18 de junio de 2006 la menor había aprovechado una discusión con su madre para irse a residir con otro hermano mayor de edad que vivía de forma independiente.

A partir de entonces, habían sido varias las intervenciones llevadas a cabo por los técnicos de la Conselleria de Bienestar Social con la menor, su hermano y su madre, tendentes a que aquélla volviese al domicilio materno, sin resultado alguno, ya que la menor persistía en convivir con su hermano. Por ello, el 25 de octubre de 2006 se acordó el ingreso en un centro de protección; sin embargo, al momento de redactar la resolución por parte de esta Institución, dicho ingreso no se había producido.

A la hora de pronunciarse sobre el particular, esta Institución tuvo en cuenta otros hechos de interés en este expediente.

Primero, que el padre de la menor y promotor de la queja había sido condenado por el Juzgado de lo Penal nº 7 de Alicante en Sentencia de 28 de septiembre de 2006, por la comisión de un delito continuado de abusos sexuales a su hija mayor de edad. La Sentencia se refería, en un fundamento de derecho, a la posibilidad de que pudiera haber indicios racionales de que hubiere cometido con la menor los mismos abusos que con su hermana mayor. Dicha Sentencia había sido apelada. Además, en su momento una denuncia sobre tales indicios fue archivada por el Juzgado de Instrucción y recientemente, el 10 de enero de 2007, otra similar. Igualmente, fue denegada una

petición de alejamiento del padre sobre la menor el 15 de junio de 2005. Por tanto la presunción de inocencia del interesado estaba garantizada.

Con tales antecedentes y sin perjuicio de dicha presunción, lo cierto y verdad es que existía una resolución administrativa que acordaba la guarda de la menor con su madre, resolución que no estaba siendo cumplida.

Los mencionados antecedentes nos obligaban a examinar el estado de los derechos de la menor.

De esta forma, recordamos que la Constitución reconoce a los niños el derecho a gozar de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos (art. 39.4). El principal de estos acuerdos es la Convención de Derechos del Niño, de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989, ratificada por España el 30 de noviembre de 1990. Dicha Convención establece, entre otros, los siguientes principios rectores: el interés superior del menor (art. 3.1) a cuyo fin las Partes tomarán todas las medidas administrativas adecuadas (art. 3.2). A tal fin, se esforzarán para que los niños disfruten del más alto nivel posible de salud, asegurando la atención sanitaria prenatal y postnatal de las madres (art. 24).

La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección de Menores establece que, en la aplicación de la misma "primará el interés superior de los menores sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.." y que "las limitaciones a la capacidad de obrar de los menores se interpretarán de forma restrictiva" (art. 2). "...Corresponde en todo caso al Ministerio Fiscal su ejercicio (el de las acciones legales que correspondan a los representantes legales de los menores), que podrá actuar de oficio o instancia del menor o de... entidad pública" (art. 4.4). "Las administraciones públicas deberán tener en cuenta las necesidades del menor al ejercer sus competencias, especialmente en materia de... educación, sanidad..." (art. 11.1), siendo "principios rectores de la actuación de los poderes públicos...a) la supremacía del interés del menor..." y previniendo que " la protección del menor por los poderes públicos se realizará mediante la prevención y reparación de situaciones de riesgo, con el establecimiento de los servicios adecuados para tal fin..." (art. 12.1). "Cuando la entidad pública competente considere que el menor se encuentra en situación de desamparo (asumirá) la tutela de aquel, adoptando las oportunas medidas de protección y poniéndolo en conocimiento del Ministerio Fiscal" (art. 18.1).

Por su parte, el Código Civil establece en el art. 172.1 la tutela por ministerio de la Ley de los menores en situación de desamparo y la asigna a la entidad pública que tenga encomendada la protección de menores, en nuestro caso la Generalitat Valenciana a través de la Conselleria de Bienestar Social (art. 1 de su Reglamento Orgánico y Funcional, aprobado por Decreto 120/2003, de 11 de julio).

A tal efecto se dice que "deberá adoptar las medidas de protección necesarias para su guarda, poniéndolo en conocimiento del Ministerio Fiscal". No regula el Código Civil el régimen de tutela específico para menores desamparados, por lo que son aplicables las reglas generales de la institución pupilar.

De hecho, el Título X del Libro I del Código Civil se denomina "De la tutela, de la curatela y de la guarda los menores o incapacitados".

De él debemos entresacar los siguientes artículos: 216, "Las funciones tutelares constituyen un deber, se ejercerán en beneficio del tutelado,..."; 232, "La tutela se ejercerá bajo la vigilancia del Ministerio Fiscal..."; 268, "Los tutores podrán, en el ejercicio de su cargo, recabar el ejercicio de la autoridad. Podrán también corregir a los menores razonable y moderadamente"; 269, "El tutor está obligado a velar por el tutelado..."; 271, "El tutor necesita autorización judicial... para internar al tutelado en un establecimiento de salud mental o de educación o formación especial".

La regulación del ejercicio de la tutela es pormenorizada en los aspectos patrimoniales, no así en los personales.

El Reglamento de Medidas de Protección Jurídica del Menor fue aprobado por Decreto 92/2001, de 22 de mayo, e incide en sus principios de actuación en el del interés del menor (art. 5.1.a) y en el de intervención prioritaria en situaciones de riesgo (art. 5.1.c), las cuales son aquéllas que ocasionan un perjuicio para el desarrollo y/o bienestar personal del menor (art. 15), y en particular, la negligencia en la atención física, psíquica o educativa de los tutores o guardadores.

De lo expuesto, se deducía la necesidad de cohonestar el deber de protección de los menores declarados en situación legal de desamparo con los derechos del mismo. La protección de los menores, en aras de su beneficio, no debe limitarse a la puesta a disposición de los mismos de recursos educativos, sociales, sanitarios, materiales en definitiva, sino que debe, también, contener medidas que, respetando los derechos especialmente reconocidos a ellos, les protejan ante situaciones de riesgo.

La situación de riesgo en que puede encontrarse un menor no sólo puede venir provocada por factores externos (el imposible o inadecuado ejercicio de la patria potestad), sino también por circunstancias de índole personal, exención hecha de todo tipo de responsabilidad que no es admisible en personas inmaduras física y psicológicamente. Ante tales factores internos que provocan riesgo, existe la creencia de que los responsables, padres, tutores o guardadores, carecen de la posibilidad de aplicar medidas correctoras, más allá de las meramente educativas, entendidas éstas en sentido absolutamente laxo.

Es decir, entendíamos que los padres, en ocasiones, se encuentran desbordados cuando los menores a su cargo no cumplen las normas de convivencia establecidas en la sociedad actual y no encuentran cómo poder hacerlas cumplir sin atentar a "los derechos del niño".

El Derecho concede, como hemos visto, suficientes instrumentos para ello y, aunque se trata de una cuestión muy delicada, debemos destacar, sin ambages, que el interés superior de los menores comprende, también, la adopción de medidas de corrección de sus conductas, con las siguientes condiciones: que sean necesarias para su desarrollo integral y que sean proporcionadas a su edad y grado de maduración psicofísico. Debe

tenerse siempre presente que los menores son inmaduros y por ello, precisamente, se les educa, porque no debe considerarse a un menor como a un adulto, esto es una obviedad.

Los adultos tenemos limitaciones y normas y, además, sabemos que las tenemos, y que el incumplimiento de las mismas acarrea cierto tipo de sanciones. No se entiende por qué el menor no deba tenerlas.

En el supuesto analizado en la presente queja nos encontrábamos con una menor que se entrega en acogimiento a su madre debido a posibles abusos sexuales por parte del padre, situación de riesgo que desaconsejaba todo tipo de relación con éste. Sin embargo, la medida no era (no estaba siendo) efectiva por decisión unilateral de una menor de edad, cuya tutela ejercía la Conselleria de Bienestar Social.

El examen de los hechos, tal y como se habían desarrollado, no podía sino llevar a la conclusión de que la utilización correcta y adecuada de los instrumentos que el ordenamiento jurídico brinda, pueden lograr que las resoluciones administrativas sean efectivamente cumplidas.

En atención a ello, concluimos que la Conselleria de Bienestar Social, como entidad pública encargada de la guarda y custodia de los menores en situación de desamparo, debía adoptar las medidas necesarias para que situaciones como la descrita no se volvieran a dar.

Considerábamos que la guarda debía ser entendida como deber de protección, aunque ello conllevase la utilización de medidas o conductas aparentemente restrictivas de los derechos de los menores, teniendo siempre presente que la misma actúa sometida al principio de legalidad, y por tanto, acatando el ordenamiento jurídico.

Por otra parte, la tutela administrativa de menores se ejerce bajo supervisión del Ministerio Público, al que debe dársele cuenta de toda actuación relevante en relación con la situación de los menores a cargo. Es decir, la Administración debe actuar en beneficio del menor, sin esperar la indicación del Fiscal o la orden del Juez, aunque acto seguido debe darles noticia y acatar las decisiones que, en su caso, adopten éstos.

Así, dedujimos que la adopción de medidas restrictivas de movilidad y de control deben ser adoptadas cuando el caso lo requiera, debiendo partir su establecimiento de la Conselleria de Bienestar Social, que puede llegar a la elaboración de protocolos de actuación en colaboración con las Universidades (Facultades de Psicología, Escuelas de Trabajo Social, etc.), el Ministerio Fiscal, las Juntas de Jueces, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Consellerias de Sanidad y Cultura, Educación y Deporte.

En atención a cuanto se ha expuesto, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que adoptase cuantas medidas fueran necesarias para que las resoluciones sobre protección de menores fueran efectivamente cumplidas.

La aceptación de la resolución emitida determinó el cierre del expediente de queja, si bien esta Institución notificó en el mismo momento a la Administración afectada la futura realización –transcurridos seis meses- de un seguimiento, al objeto de conocer el

estado de la cuestión relativa a intervención con menores acogidos al sistema de protección en los términos referidos en nuestra resolución.

Por otro lado, la atención dispensada a un menor en situación de acogimiento familiar, próximo a cumplir la mayoría de edad, constituyó el objeto del expediente de queja nº 060604.

En dicho expediente de queja, se deducía que aquélla era acogedora de tres menores de 14, 15 y 17 años de edad, cuyo acogimiento tuvo lugar cuando éstos contaban 4, 6 y 9 años respectivamente. Este acogimiento era remunerado al amparo de las distintas órdenes que se convocan para solicitar prestaciones económicas individualizadas por acogimiento familiar de menores. Una de las causas de extinción de la prestación es, como resulta sabido, el cumplimiento por los menores de la edad en que se alcanza la mayoría de edad, es decir, 18 años.

En esencia, el motivo de la queja de la interesada era que a partir de ese momento dejaría de percibir todo tipo de ayuda económica (en su caso concreto, la incidencia era triple) y, sin embargo, los lazos emocionales -que habían dado lugar a un afecto cuasi paterno-filial- impedían siquiera pensar en que el "hijo" abandonase el que "es" su hogar y que "sus" padres se desentendieran de su futuro, tanto en el aspecto afectivo, como en el económico- profesional.

Por otra parte, la interesada entendía que se discriminaba a estos menores, en relación con los perceptores de pensiones de orfandad, ya que la edad hasta que ésta se percibe son los 21 años.

A la vista de dicho escrito, solicitamos informe al respecto a las Consellerias de Bienestar Social, de Cultura, Educación y Deporte y de Empresa, Universidad y Ciencia, así como al Presidente del Observatorio de la Comunitat Valenciana de Inserción Sociolaboral de Menores y Jóvenes de los Sistemas de Protección y Preeducación de Menores.

A la vista de los informes remitidos por dichas Administraciones, cuyo contenido puede ser analizado íntegramente en la sección de "Sugerencias y Recomendaciones" de la página Web de esta Institución, dedujimos que la legislación vigente determina que las medidas de protección de menores cesen al cumplirse la mayoría de edad, que, como es sabido, acaece a la edad de 18 años (art. 315 del Código civil).

El cumplimiento estricto del ordenamiento jurídico llevaría a que, desde ese momento, ningún vínculo existiese ya entre la familia acogedora y el joven, y a que aquélla no tuviera obligación alguna respecto a éste, ni de tenerlo en su compañía, ni de asistirle moral, ni materialmente; gráficamente dicho: el joven queda en la calle a su suerte.

Afortunadamente, en la mayoría de los casos, la realidad es distinta. Los lazos afectivos urdidos a lo largo de años de convivencia impiden a la familia acogedora adoptar soluciones drásticas y aún cuando, por las razones que fueren, no se haya dado lugar a la adopción en términos jurídicos, "moralmente ha existido" y los acogedores no dejan en la calle al joven. Si el joven fuese hijo biológico o adoptado tendría derecho a

alimentos por parte de los padres, si se diesen las circunstancias para ello (el art. 144 del Código Civil no cita entre los posibles alimentistas a los acogidos).

La realidad social actual nos demuestra que los hijos permanecen en el hogar familiar hasta varios años posteriores al cumplimiento de la mayoría de edad, obteniendo en paralelo alimentos de los padres.

El Tribunal Supremo (Sentencia de 28 de noviembre de 2003) tiene dicho que:

"El motivo no prospera, pues los derechos de los hijos a la prestación de alimentos no cesan automáticamente por haber alcanzado la mayoría de edad, sino que subsisten si se mantiene la situación de necesidad no imputable a ellos, conforme ha declarado esta Sala de Casación Civil en sentencias de 24 de abril y 30 de diciembre de 2000 y resulta decretado en el artículo 39-3 de la Constitución."

La casuística acerca de hijos que permanecen en el hogar familiar recibiendo alimentos civiles es extensísima, habiendo podido comprobar que se ha llegado a reclamarlos judicialmente con edades de 31 y hasta de 38 años.

No debemos olvidar y de dejar constancia que al igual que existen menores acogidos al sistema de protección, se dan los supuestos de menores integrados en familias biológicas que en edad laboral, es decir a partir de los 16 años, abandonan los estudios y comienzan a trabajar e incluso quienes comienzan a trabajar y lo compatibilizan con estudios.

Con tales antecedentes se aprecia que el problema subyacente en la queja no tenía fácil solución.

En la resolución emitida por esta institución destacamos los aspectos positivos puestos de manifiesto. En primer lugar, la Conselleria de Bienestar Social había implantado asistencias técnicas a familias educadoras cara a orientar en procesos de inserción sociolaboral. En segundo lugar, era posible el acceso a becas y ayudas de diversa índole.

Por ejemplo, la última convocatoria de becas y ayudas llevada a cabo por el Ministerio de Educación y Ciencia lo fue a través de la Orden de 16 de junio de 2006, cuyo art. 1 señalaba el objeto de aquéllas, indicando que:

"Los alumnos de niveles posteriores a la enseñanza obligatoria no universitarios y los estudiantes universitarios y de otros estudios superiores que cursen estudios en su comunidad autónoma podrán solicitar becas o ayudas para realizar, durante el curso académico 2006-2007 cualquiera de los estudios siguientes:

"1) Los conducentes al título de Licenciado, Ingeniero, Arquitecto, Diplomado, Maestro, Ingeniero Técnico y Arquitecto Técnico.

2) Curso no presencial de preparación para acceso a la universidad de mayores de 25 años impartido por universidad.

3) Cursos de adaptación que puedan existir para titulados de primer ciclo universitario que deseen proseguir estudios oficiales de licenciatura.

4) Enseñanzas de Arte Dramático, estudios superiores de Música y de Danza, enseñanzas de Restauración y Conservación de Bienes Culturales, estudios superiores de Diseño y estudios superiores de Artes Plásticas.

5) Primer y segundo cursos de Bachillerato.

6) Ciclos formativos de grado medio o superior.

7) Enseñanzas de los grados elemental y medio de Música y Danza, ciclos formativos de grados medio y superior de Artes Plásticas y Diseño.

8) Enseñanzas deportivas.

9) Estudios religiosos.

10) Estudios de idiomas realizados en escuelas oficiales de titularidad de las administraciones educativas, incluida la modalidad de distancia.

11) Estudios militares. "

La Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, por su parte, ofrece otro grupo de ayudas, tales como exención de tasas y ayudas para el transporte.

Todas ellas podrían ser solicitadas por los menores en situación de acogimiento familiar o una vez finalizado el mismo.

Ciertamente la problemática que se pone de manifiesto en la queja, ya está siendo abordada desde otra perspectiva: el salario social o la renta de ciudadanía.

Tras llevar a cabo un análisis de lo acontecido en otras Comunidades Autónomas, y por lo que hace a nuestra Comunitat, pusimos de manifiesto que la actual redacción del Estatuto de Autonomía reconoce que (art. 15):

"Con el fin de combatir la pobreza y facilitar la inserción social, la Generalitat garantiza el derecho de los ciudadanos valencianos en estado de necesidad a la solidaridad y a una renta de ciudadanía en los términos previstos en la Ley".

En el Boletín Oficial de las Cortes Valencianas del 27 de octubre de 2006 aparecía publicado el Proyecto de Ley de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunitat Valenciana.

El art. 12.2 del Proyecto establece, entre otros, el requisito de edad para acceder a la renta y es el de ser mayor de 24 años y menor de 65, pero con la siguiente salvedad:

"También podrán ser titulares aquellos menores de 25 años y mayores de 18 años, que cumplan los requisitos del apartado 1 de este artículo, y hayan estado sujetos en la Comunitat Valenciana, en los dos años anteriores a la solicitud, al sistema de protección, y al sistema judicial de reforma."

En el mismo Boletín Oficial, pero del 21 de diciembre de 2006, se publicaba el dictamen de la Comisión y también el texto del Proyecto de Ley por la que se regulan las Empresas de Inserción para Fomentar la Inclusión Social en la Comunitat Valenciana. El art. 4 del proyecto dice:

"Acreditación de la situación de riesgo o exclusión social.

A los efectos de la presente ley, la situación de exclusión social se acreditará por los servicios sociales, generales o especializados, de las administraciones públicas, y queda determinada por la pertenencia a alguno de los siguientes colectivos: .....

c) Menores de edad con más de dieciséis años de edad en situación administrativa de guarda o tutela declarada por La Generalitat, y jóvenes mayores de dieciséis años y menores de treinta procedentes de instituciones de protección de menores."

Se estaba en el momento de dictar la resolución, pues, en vías de dotar al sistema de protección de menores de instrumentos que promoviesen la igualdad de quienes necesariamente habían de abandonarlo por razones legales, de modo que se promoviese la efectiva igualdad de los ciudadanos (art. 14 de la Constitución) con independencia de cualquier circunstancia social.

Debe hacerse notar que el proyecto de Ley de Renta Garantizada de Ciudadanía se refería al "sistema de protección", mientras que el de las Empresas de Inserción para Fomentar la Inclusión Social decía "procedentes de instituciones de protección de menores". De la lectura de dicha previsión, consideramos que podría haberse interpretado el término "Institución" como establecimiento que comprendería la topología de centros de protección de menores, pero también como colección metódica de los principios o elementos de una ciencia, la jurídica, que comprendería el sistema integral de protección en el que se integrarían también los menores acogidos en sus diversas modalidades.

En cualquier caso, entendíamos que, si fuere posible, sería de desear que también fueran susceptibles de acceder a los contratos de inserción social quienes hubieren sido amparados por "el sistema de protección de menores".

En virtud de ello, sin apreciar ninguna clase de incumplimiento a la legalidad, sugerimos a los titulares de las tres Consellerias que habían informado en el presente expediente que, en tanto miembros del Consell, procurasen que los referidos anteproyectos de Leyes en lo relativo al objeto de la presente queja fueran aprobados y, si fuere posible, la explicitación del término "institución de protección de menores", en los términos anteriormente referidos.

Las Consellerias de Cultura, Educación y Deporte y de Empresa, Universidad y Ciencia procedieron a la aceptación de la resolución emitida.

Por su parte, la Conselleria de Bienestar Social nos comunicó que el Proyecto de Ley de Renta Garantizada de la Comunitat Valenciana integraba a efectos de la prestación que regula a los menores con más de 16 años en situación administrativa de guarda o tutela y a los jóvenes mayores de 16 años y menores de 30 procedentes de las instituciones de protección.

Así las cosas, la Administración no estimaba necesario un cambio en la redacción del Proyecto, por cuanto que recogía y comprendía a todos los menores respecto a los

cuales se hubiera adoptado por la Generalitat en algún momento medida jurídica de protección.

La recepción de dicha comunicación determinó el cierre del expediente, al no haberse aceptado, de manera suficientemente justificada a juicio de esta Institución, las recomendaciones emitidas.

Por otro lado, una ciudadana nos relataba en el escrito de queja que dio origen al expediente nº 070655 que una menor, que era la novia de su hijo, se encontraba ingresada en el centro de acogida Lucentum de la ciudad de Alicante.

Según relataba, la relación sentimental que vinculaba a su hijo con dicha menor motivó que le uniese una estrecha relación de amistad con ésta. En atención a ello, habían intentado comunicarse con ella en distintas ocasiones, habiendo recibido la contestación de que, al no ser familiares, dichos contactos no se hallaban permitidos.

Del informe remitido por la Conselleria de Bienestar Social se deducía, sin embargo, que los motivos que habían determinado la limitación de sus comunicaciones con dicha menor se basaban en el intento realizado por su hijo de que un menor del centro, a cambio de dinero, vigilara el comportamiento de la menor y le informara de sus movimientos.

En vista de dicha información, y ante la falta de alegaciones realizadas por la interesada que desvirtuasen lo informado por la Administración o que aconsejasen la continuación de nuestras investigaciones, procedimos al cierre del expediente, puesto que del detallado estudio de su queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no dedujimos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen los derechos constitucionales y/o estatutarios de la interesada o de la menor.

Por otra parte, el promotor del expediente de queja referenciado con el nº 070753 se dirigió a esta Institución exponiendo, sustancialmente, que su hija, como consecuencia de la sentencia de divorcio dictada por el Juzgado de Primera Instancia de Tarazona, vivía con su ex mujer, quien tenía atribuida la guarda y custodia de la menor.

Según relataba el interesado en su escrito, la menor residía en la actualidad en el municipio de Burriana, estando escolarizada en un centro educativo de la localidad de Benicàssim.

El interesado manifestaba en su escrito que, desde hace algún tiempo, había tenido noticia de que su ex mujer no estaba ejerciendo la custodia de la hija común con la debida diligencia, como consecuencia del trastorno de conducta que padecía, al no encontrar trabajo estable y no asegurar la escolarización completa de la menor.

Con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe a los servicios sociales del Ayuntamiento de Burriana.

De la comunicación recibida se deducían que la ex mujer del interesado y madre de la menor había acudido a los servicios sociales municipales para solicitar ayuda e

información, al encontrarse en una situación penosa, dado que su madre la había echado del piso de su propiedad con la justificación de que no había pagado la mensualidad del piso.

De acuerdo con el relato fáctico remitido por la Administración informante, desde los servicios sociales se le activaron las ayudas de alimentación, se le orientó a solicitar una vivienda social y se le indicó que debía solicitar la escolarización de su hija.

Del mismo modo, se afirmaba en dicho escrito que, en todo momento, la madre de la niña había acudido a seguimiento por parte de los servicios sociales municipales y que la menor se hallaba matriculada en un centro educativo. Asimismo, se señalaba en el informe que la madre había logrado alquilar una vivienda.

Como consecuencia de todo ello, la Administración nos informaba de que no se observaban indicadores que hicieran pensar que la menor se hallase en situación de riesgo, ya que su madre estaba dando todo los pasos indicados por los técnicos de servicios sociales a fin de conseguir la estabilidad de la menor.

A la vista de cuanto antecedía, y no habiendo aportado el interesado por lo demás nuevos elementos que desvirtuasen lo informado por la Administración o que aconsejasen la continuación de nuestras actuaciones, procedimos al cierre del expediente, puesto que del detallado estudio de la queja no dedujimos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen los derechos constitucionales y/o estatutarios del interesado o de la menor.

5. Tercera Edad.

Como tuvimos ocasión de señalar en el Informe correspondiente al ejercicio 2006, en relación con los problemas que afectan al colectivo de personas de la tercera edad, esta Institución tramita cada año, y 2007 no ha sido una excepción, diversos expedientes de queja que han venido marcados por las recomendaciones realizadas a las distintas Administraciones en el sentido de promover políticas públicas tendentes a remover los obstáculos que dificultan la plena integración de este colectivo en el entorno social y que garanticen la efectividad de sus derechos y su disfrute.

En el expediente de queja nº 061604, del informe remitido por la Conselleria de Bienestar Social y de la documentación aportada por el interesado, se deducía que el interesado solicitó en su día una ayuda económica para el cuidado de ancianos en el ámbito familiar, siéndole denegada por incumplir el requisito al que se refiere el artículo 3.1.5 de la Orden de la Conselleria de Bienestar Social de 24 de noviembre de 2005, en relación con lo dispuesto en el art. 2 del Decreto 331/1995, de 3 de noviembre; es decir por ser perceptor de una pensión de jubilación.

Aun cuando nada pudimos objetar en cuanto a la correcta fundamentación de los motivos de la denegación, claramente expuestos en el escrito de la Administración afectada, en concordancia con la normativa sobre la materia, sí que aprovechamos la oportunidad para señalar que las disposiciones aplicables podrían entrar en

contradicción con el principio de no discriminación en determinadas situaciones, como es el caso que nos ocupa.

En efecto, la Orden de 24 de noviembre de 2005 que regula este tipo de ayudas impide el acceso a las mismas a aquellas personas que obtengan rendimientos derivados de trabajo personal, permitiéndolo en cambio a las que obtengan rentas derivadas de propiedades, intereses bancarios o similares.

Al amparo de la normativa actual, se podría producir pues la paradoja de denegar una ayuda a un jubilado o trabajador a tiempo parcial, con rentas anuales de 2.000 € y, en cambio, concederla a una persona que perciba rentas de capital mobiliario o inmobiliario de 3.500 € anuales, situación contradictoria con el objeto de la norma que establece la ayuda para aquellas personas que

"... por razón de su completa dedicación a las tareas inherentes al hogar familiar dediquen su atención al cuidado de ancianos o ancianas, bien en el domicilio familiar...."

En atención a esta situación, pusimos de manifiesto a la Administración que no sería extraño pensar en la mujer trabajadora que se viera en la necesidad de aceptar un trabajo de jornada y salarios reducidos para atender al cuidado de sus progenitores, circunstancia que le impediría acceder a este tipo de ayudas, o en el caso, como era el presente, de un jubilado, de 81 años, que solicita la ayuda para cuidar de su esposa de 78 años; denegar la ayuda en este caso por percibir una pensión de jubilación parece contradecir las premisas establecidas de dedicación a las tareas del hogar familiar y atención al cuidado de ancianos.

Por otra parte, la denegación de la ayuda se fundamentaba en el art. 3.1.5 de la Orden de 24 de noviembre de 2005. Entendimos que la redacción del artículo citado era desafortunada y ciertamente discriminatoria, ya que impide totalmente que el beneficiario de la ayuda sea el cónyuge del anciano necesitado, al establecer que únicamente puede percibir los ingresos derivados de la pensión mínima de viudedad de la Seguridad Social para su tramo de edad. Esto supondría discriminación por razón de estado. Tampoco podrían solicitar esta ayuda los hijos para el cuidado de sus padres.

Asimismo, estas limitaciones no resultaban conformes con el contenido de la Ley 5/97, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en la ámbito de la Comunitat Valenciana, que en su artículo 20 nos indica al referirse a las personas mayores, que los programas dirigidos a las mismas tenderán a:

"- Favorecer que las personas mayores permanezcan en su medio habitual, realizando acciones que eviten desarraigos que puedan conducir a su marginación, o atenten contra su libertad o salud.

- Potenciar aquellos programas de intervención dirigidos a crear, coordinar o fomentar recursos sociales próximos (tales como la propia familia o vecindario) que proporcionen apoyos para la población mayor y que favorezcan su integración social con autonomía y funcionamiento autónomo en el seno de la comunidad, para el correcto desarrollo de su bienestar y salud."

Y el art. 35.2 de la misma norma indica que se priorizará la implantación de aquellos programas que favorezcan la permanencia de las personas en su medio familiar y habitual.

Finalmente, en el apartado f) del art. 38 de la repetida Ley, al referirse a las ayudas para el cuidado de ancianos o ancianas en el ámbito familiar, señala que con este tipo de medidas se potenciará que determinados conjuntos de personas sean atendidas por sus allegados, que constituyen su fuente más importante de apoyo social.

A la vista de las normas citadas, deducíamos que la finalidad es que se atienda al anciano, a ser posible en el medio familiar, pero no se reconoce como merecedor de ayuda por esta labor al cónyuge o hijos del anciano, en tanto perciban ingresos por jubilación o trabajo, en tanto en cuanto precisen complementar sus ingresos para poder atender debidamente al anciano, evitando en lo posible el internamiento en un centro geriátrico que indudablemente supondría un mayor coste para la Administración.

Por otro lado, la reciente Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, establece medidas de apoyo, incluso económicas, para los cuidadores no profesionales que desempeñen su labor en el domicilio de la persona dependiente.

A la vista de dichos fundamentos, entendimos por tanto, que sería conveniente introducir algunas modificaciones en la normativa, de forma que no quedaran desamparadas ciertas situaciones, como la que motivaba el expediente de queja, que entraban claramente en contradicción con el espíritu y la finalidad que deberían inspirar la actuación de la Administración.

En resumidas cuentas, entendíamos que, desde luego, es totalmente admisible y aconsejable que se establezcan medidas de apoyo a las personas que tradicionalmente se han ocupado de atender a otros y que han sido esposas, madres e hijas que precisamente por ello no han podido, a veces, acceder a un puesto de trabajo remunerado y, con él, a una pensión de jubilación contributiva; pero también entendíamos que ello no debía ser incompatible con el apoyo a otros cuidadores informales, como era el caso del promotor de la presente queja, bien a través de la misma o de diferente convocatoria; debía notarse que tampoco quien percibiese una pensión de jubilación no contributiva podría acceder a la ayuda para el cuidado de ancianos en el ámbito familiar, pese a exigirse una situación de necesidad real e importante para lucrar aquélla.

Por ultimo, en la resolución emitida nos referimos al Estatuto de Autonomía cuando dice en su artículo 13 que:

"1. La Generalitat, conforme a la Carta de Derechos Sociales, garantizará en todo caso a toda persona afectada de discapacidad, el derecho a las prestaciones públicas necesarias para asegurar su autonomía personal, su integración socioprofesional y su participación en la vida social de la comunidad....3. Las familias que incluyan personas mayores o menores dependientes, o que alguno de sus miembros esté afectado por discapacidad que exija cuidados especiales, tienen derecho a una ayuda de La Generalitat, en la forma que determine la Ley".

A la vista de los anteriores fundamentos, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que tomase las iniciativas necesarias a fin de que las personas que cuidan ancianos dependientes en el ámbito familiar pudieran recibir por ello ayudas de la

Generalitat Valenciana, teniendo para ello en cuenta el nivel de sus rentas, pero no el origen de las mismas.

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

Por otra parte, la promotora del expediente de queja nº 061689 se dirigió a esta Institución señalando que había solicitado un bono de centro de día, sin que a fecha de presentación de su escrito ante esta Institución, hubiera obtenido una contestación al respecto.

Del informe remitido por la Conselleria de Bienestar Social se deducía que su solicitud había sido tramitada, siendo rechazada mediante acto presunto por no reunir la solicitante los requisitos exigidos por la normativa reguladora de dicho tipo de ayudas. En concreto, el informe señalaba que la legislación aplicable excluía de su círculo de posibles beneficiarios a las personas que se hallasen encamadas.

Asimismo, la Administración nos informó que se había interpuesto, y se hallaba pendiente de resolución, un recurso contra dicha resolución denegatoria.

Con la finalidad de mejor proveer la resolución final del expediente, nos dirigimos nuevamente a la Administración, trascurrido un periodo de tiempo prudencial, para que nos informarse sobre el estado de tramitación de dicho recurso.

En el correspondiente informe, la Administración nos señalaba que se había procedido a inadmitir el recurso presentado por considerarlo extemporáneo, confirmando de este modo la resolución de referencia.

A la vista de las anteriores circunstancias, procedimos al cierre del expediente, puesto que del detallado estudio de la queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no dedujimos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen los derechos constitucionales y/o estatutarios de su promotor.

De otro lado, la facturación a un usuario de los servicios de peluquería y podología en la residencia “La Florida” constituyó el objeto del expediente de queja nº 061631.

En su escrito inicial de queja, el interesado sustancialmente exponía que en la residencia “La Florida” de Alicante, se facturaban a los usuarios de la misma los servicios de peluquería y podología, que, por lo tanto, no se incluían en el precio público abonado por aquéllos.

En atención a ello, y considerando irregular dicha actuación, el interesado dirigió escrito a la dirección de dicha residencia, sin que, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, y hasta el momento de formalizar su queja ante esta Institución, hubiera obtenido una contestación a su escrito o una solución satisfactoria al problema planteado.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe a la Conselleria de Bienestar Social.

En su informe, la citada Administración nos señalaba que la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, regulaba el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores. Dicho Reglamento contempla la Cartera de Servicios de estos establecimientos cuando se trata de personas dependientes, distinguiendo al efecto entre los servicios básicos y opcionales.

De acuerdo con dicha clasificación, el servicio de podología aparecía conceptuado expresamente como un servicio opcional, motivo por el que los centros residenciales de titularidad de la Conselleria de Bienestar Social prestan los servicios de peluquería y podología como opcionales, los cuales –en consecuencia- deberán ser abonados por aquellos usuarios que los utilicen.

De esta forma, dichos servicios se prestan a los usuarios mediante la fórmula de concesión administrativa. El personal adjudicatario presta sus servicios adecuándose a los precios que se establecen en el correspondiente contrato, que normalmente serán más bajos que los del mercado para facilitar su utilización por parte de los usuarios del centro.

Del mismo modo, la Administración nos informaba que, en el caso de la gestión integral de la residencia de Benidorm, donde el interesado manifestaba que había estado ingresado el usuario del recurso, la empresa adjudicataria presentó como mejora de la prestación del servicio, la asistencia a diez horas semanales de servicio de podología y otras diez para peluquería, sin costo para los usuarios.

Por su parte, el interesado, en su escrito de alegaciones, nos señalaba que la situación se había visto agravada por el hecho de padecer su cuñado una diabetes, que determinaba la posibilidad de que apareciesen ulceraciones en los pies. Debido a ello, se le habían limado las uñas y utilizaba zapatos ortopédicos.

A la hora de resolver el presente asunto, estimamos oportuno recordar que el artículo 46 (Cartera de servicios) de la Orden de 4 de febrero de 2005, precepto específicamente aplicable al presente caso, resultaba claro al establecer:

"las residencias de personas mayores dependientes, prestarán una asistencia según las necesidades y el nivel de dependencia de los residentes, que con carácter obligatorio contemplará al menos los siguientes servicios:

a) Servicios básicos:

(...)

4. Atención sanitaria.

4.1. Cuidados básicos.

> Dispondrá de los medios necesarios para la higiene, aseo, baño y para el cuidado estético y de la imagen de los residentes, movilizaciones, desplazamientos, etc. Se apoyará con las medidas técnicas y humanas necesarias a aquellos usuarios que precisen de ayuda para las actividades de la vida diaria.
>
> (...)
>
> b) Servicios Opcionales:
>
> Se entenderán como servicios opcionales aquellos que no sean necesarios para la atención integral básica del usuario.
> Las residencias para personas mayores dependientes podrán ofrecer los siguientes servicios opcionales:
>
> -Peluquería, además de las prestaciones básicas que implica el apartado anterior.
> -Podología.
> -Cafetería.
> -Otros, siempre que no estén recogidos en la cartera de servicios básicos".

De la lectura del anterior precepto se deducía nítidamente que, con carácter general, en los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores, la podología constituye un servicio catalogado como opcional que, en cuanto tal, debería ser sufragado por los usuarios que deseasen recibir su prestación.

De esta manera, concluimos que a lo único que vincula la legislación es a que este tipo de centros ponga a disposición del usuario "los medios necesarios para la higiene, aseo, baño y para el cuidado estético y de la imagen de los residentes, movilizaciones, desplazamientos, etc", así como a que se apoye por el personal del centro a los usuarios que, por sus condiciones personales, no puedan usarlos personalmente. Esto último, sin duda, permite incluir actos de primera asistenta básica, como son puntuales cortes de pelo o cortes de uña que resulten básicos.

No obstante ello, en situaciones en las que, como la presente, la complejidad de la tarea –por padecer el usuario afecciones que pueden ocasionar alteraciones a la salud, en caso de no realizarse adecuadamente- haga precisa la atención de un podólogo, la legislación es clara a la hora de determinar el carácter opcional de la misma.

Entendimos asimismo que el hecho de que en otros centros, incluso en centros de los que hubiera sido previamente usuario, no se cobrase este tipo de servicio no constituía argumento suficiente para alterar la calificación legal expresada, en la medida en la que dicha prestación gratuita encontraba su apoyo, como hacía constar la Administración, en una mejora de servicio realizada por la empresa adjudicataria.

Por ello, procedimos al cierre del expediente de queja puesto que no apreciamos la existencia de actuaciones públicas que vulneren los derechos constitucionales y/o estatutarios del usuario del recurso.

6. Prestaciones económicas

De la lectura del informe remitido por la Conselleria de Bienestar social en el expediente nº 061422 y de la documentación aportada por la interesada, se deducía que la promotora del expediente de queja se encontraba internada en el Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Alicante, teniendo reconocida una prestación de invalidez no contributiva.

El objeto de la queja se centraba, de acuerdo con el escrito inicial de queja, en el hecho de que la interesada no percibía dicha prestación en la cuantía integra, sino que de la misma se le deducía la cantidad en la que la Dirección General de Instituciones Penitenciarias estimaba el coste necesario para la manutención de aquélla. La cuantía integra para 2006 fue de 301 € mensuales, sin embargo la interesada solo percibió 155,01€ mensuales, a excepción de los meses de junio y diciembre en que percibió 301 € cada uno de ellos.

A la hora de proceder a la solución del presente expediente, recordamos a la Administración implicada que la Constitución ordena que (art. 41):

"Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres".

Igualmente, nos pareció oportuno recordar que el desarrollo normativo de este derecho a la Seguridad Social fue llevado a efecto por el Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Esta norma, en sus arts. 144 y siguientes regulan las prestaciones de invalidez no contributivas, disponiéndose que los beneficiarios de las mismas deberán, entre otros, cumplir el requisito de:

"carecer de rentas o ingresos suficientes. Se considerará que existen rentas o ingresos insuficientes cuando la suma, en cómputo anual, de los mismos sea inferior al importe, también en cómputo anual, de la prestación a que se refiere el apartado 1 del artículo siguiente.....A efectos de lo establecido en los apartados anteriores, se considerarán como ingresos o rentas computables, cualesquiera bienes y derechos, derivados tanto del trabajo como del capital, así como los de naturaleza prestacional.....
La cuantía de la pensión de invalidez en su modalidad no contributiva se fijará, en su importe anual, en la correspondiente Ley de Presupuestos Generales del Estado.....Las cuantías resultantes de lo establecido en el apartado anterior de este artículo, calculadas en cómputo anual, son compatibles con las rentas o ingresos anuales de que, en su caso, disponga cada beneficiario, siempre que los mismos no excedan del 25 % del importe, en cómputo anual, de la pensión no contributiva. En caso contrario, se deducirá del importe de la pensión *no contributiva la cuantía de las rentas o ingresos que excedan de dicho porcentaje....*

Por otra parte, el artículo 21 del Real Decreto Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla en materia de pensiones no contributivas la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la seguridad social prestaciones no contributivas, asigna a las Comunidades Autónomas la gestión de las de jubilación e invalidez.

Desde los primeros momentos de la implantación de las citadas pensiones se establecieron unos criterios interpretativos de los preceptos citados que afectaron a dos clases de ciudadanos: los reclusos y los miembros de ordenes religiosas de vida en común. Dichos criterios referían que, como quiera que dichos ciudadanos tenían sus necesidades básicas (alimentación, habitación, vestido) cubiertas por terceros (la Dirección General de Instituciones Penitenciarias o la Comunidad religiosa) el estado de necesidad real exigido en este tipo de prestaciones no se daba y, por tanto, se negaba el reconocimiento del derecho a la prestación.

Tras diversos pronunciamientos de Juzgados y Salas de lo Social al respecto, la cuestión llegó a conocimiento de la Sala IV del Tribunal Supremo, precisamente teniendo como demandante a un recluso del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Alicante. Dicha Sala tuvo, entonces, la oportunidad de pronunciarse sobre el particular en su Sentencia de 14 de diciembre de 1999, dictada en Recurso de Casación para Unificación de Doctrina.

Sin embargo, la Sala IV del Tribunal Supremo, constituida en Sala General, en la Sentencia de 20 de diciembre de 2000, cambió de criterio. No obstante la anterior Sentencia cuenta con un voto particular al que se adhirieron seis magistrados, que sostiene una visión divergente sobre la cuestión.

Con independencia de que el texto extractado de dichas sentencias y votos particulares pueda consultarse en el texto completo de la resolución, que se encuentra disponible en la página Web de esta Institución, resulta preciso señalar que en la resolución emitida asumimos el parecer del voto particular y de la Sentencia de 14 de diciembre de 1999 y compartimos la opinión de otros Comisionados de defensa de los Derechos Fundamentales (como el Defensor del Pueblo Andaluz, Informe Anual 2000), de organizaciones de defensa de dichos derechos (como Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía-Informe 2005 o la Mesa Sida-Galiza y la Coordinadora Estatal de Solidaridad con Personas Presas-http://presosgaliza.cespp.org) y de algunos autores, según la cual no es admisible ni por vía reglamentaria, ni por vía circular administrativa interpretar el termino "prestacional" como análogo a rentas o ingresos en el supuesto de las personas recluidas en establecimientos penitenciarios.

Finalmente, tuvimos conocimiento a través de medios de comunicación especializados, de que el Tribunal Superior de Justicia de Galicia había dictado en fecha reciente una Sentencia en la que mantenía el primer criterio del Tribunal Supremo.

Sin embargo, hasta el momento no hemos podido conocer el parecer del Tribunal Constitucional, ya que el recurso de amparo que se presentó ante el mismo sobre la cuestión objeto de análisis en el presente expediente de queja no llegó a analizarla, dado que se estimó el recurso, pero por falta de motivación de la Sentencia de instancia, lo que le llevó a no pronunciarse sobre aquella (STC 71/2002, de 8 de abril de 2002).

A mayor abundamiento, nos pareció importante insistir que el artículo 25.2 de la Constitución reconoce a los reclusos el derecho a acceder "a los beneficios correspondientes de la Seguridad Social" y el 14 expresa el principio de igualdad.

En consecuencia, del mismo modo que la persona que reciba las prestaciones más básicas, total o parcialmente, de entidades, religiosas o no, fuera de un recinto penitenciario (albergues, comedores, roperos, etc.) no verá por ello minorada por pensión no contributiva, tampoco ha de serlo el recluso.

A la vista de cuanto antecedía, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que procediese a dar las instrucciones para que se revisase de oficio el expediente de la pensión de invalidez no contributiva de la interesada a fin de que no se le computase como ingresos el coste de su manutención en un establecimiento penitenciario.

En otro orden de cosas, como consecuencia de la tramitación de este expediente de queja, tuvimos conocimiento de que el Instituto de Mayores y Servicios Social había establecido unos criterios de aplicación a las pensiones no contributivas, los cuales eran atendidos por las Comunidades Autónomas en cuanto gestoras de aquéllas.

Uno de estos criterios se refería a "solicitantes de PNC que se encuentren privados de libertad en centros penitenciarios" y recomendaba que se computasen como ingresos el coste de manutención, según datos facilitados por la Dirección General de Instituciones Penitenciarias.

Por ello, teniendo en cuenta los argumentos expuestos en la resolución anteriormente comentada, que se remitieron al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, le comunicamos a Administración que dispusiera lo procedente a fin de que el Instituto de Mayores y Servicios Sociales modificase el anterior criterio en el sentido de que el coste de manutención de las personas recluidas en prisión no se computase como ingresos a efectos de prestaciones no contributivas.

La Conselleria de Bienestar Social procedió a la aceptación de la recomendación emitida, lo que determinó –respecto de ella- el cierre del presente expediente de queja.

Por su parte, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales no detalló en un informe las razones que sustentan su postura: se entendía que el criterio estudiado encontraba su origen en la estricta transposición de la doctrina emanada del Tribunal Supremo, por lo que no existiendo nuevas sentencias dictadas en unificación de doctrina, no se estimaba oportuna la variación del mismo.

No obstante ello, el Ministerio señalaba en su informe que el objetivo de acabar con la deducción que en concepto de alimentos se viene practicando a los internos en centro penitenciario, viene parcialmente a solucionarse por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia, que en su disposición adicional decimosexta modifica el artículo 145.2 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, haciendo compatible con el percibo de la pensión integra no contributiva, la tenencia de unas rentas o ingresos que no superen importe el 25% de la cuantía de la pensión.

Según señalaba la Administración en su informe, esta cantidad compatible o no deducible iba a reducir sensiblemente la cuantía que, en concepto de alimentos, se detrae a los pensionistas no contributivos ingresados en establecimientos penitenciarios.

La recepción de dicho informe determinó el cierre del expediente, al entenderse adecuadamente justificada la no aceptación de las recomendaciones efectuadas.

Por otra parte, en el expediente de queja nº 070270, nos manifestaba que tenía en acogimiento a su nieta desde 1997, habiendo recibido con regularidad una ayuda económica a tal efecto. Sin embargo, desde el año 2004 y hasta el día de hoy, los pagos habían sido irregulares, recibiendo la cantidad pertinente en un pago único dentro del año siguiente.

Tras la correspondiente petición de informe realizada, la Conselleria de Bienestar Social nos exponía que, en caso de que los Ayuntamientos agoten la cuantía destinada a estas ayudas antes de finalizar el año en curso, los expedientes que queden sin resolver se remiten a dicha Conselleria quien, al cierre del ejercicio, hace frente a la cantidad adeudada en un pago único y por la totalidad del periodo.

A la vista de las anteriores circunstancias, nos pareció oportuno destacar en nuestra resolución que Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor dio al artículo 173 del Código Civil su actual redacción:

"el acogimiento familiar produce la plena participación del menor en la vida de familia e impone a quien lo recibe las obligaciones de velar por él, tenerlo en su compañía, alimentarlo, educarlo y procurarle una formación integral. ... El documento de formalización del acogimiento familiar, a que se refiere el párrafo anterior, incluirá los siguientes extremos: ... Los derechos y deberes de cada una de las partes, y en particular: ....La compensación económica que, en su caso, vayan a recibir los acogedores...".

Por su parte, la Orden de 27 de diciembre de 2006 de la Conselleria de Bienestar Social reguló y convocó prestaciones económicas individualizadas por acogimiento familiar de menores, simple o permanente, para el año 2007. El objeto de las prestaciones es (art. 7):

"Gastos de manutención de carácter periódico, derivados de la obligación de cuidar, alimentar y educar al menor o a la menor por el tiempo determinado que dure el acogimiento y gastos extraordinarios de carácter puntual, para la atención de necesidades excepcionales derivadas del cuidado y atención del menor o la menor durante el tiempo determinado que dure el acogimiento".

Respecto del pago de las prestaciones la misma Orden en su artículo 29 indicaba que:

"el pago a las familias, cuando éste se efectúe por la Dirección Territorial de Bienestar Social, se efectuará a mes vencido contra presentación de la documentación justificativa que acredite el derecho del beneficiario a la percepción de la ayuda. Dicha documentación consistirá en un informe técnico del departamento correspondiente de la Dirección Territorial de Bienestar Social."

Por su parte, el artículo 45 del Reglamento de Medidas de Protección Jurídica del Menor en la Comunitat Valenciana enumera los principios que deben regir el acogimiento familiar, configurando la misma como la primera medida a adoptar antes que otras, como el acogimiento en familia acogedora o el ingreso en centros, por ser la más beneficiosa para los menores. Dicho beneficio se extiende no sólo a éstos sino a la sociedad; por ello, las familias que se prestan a realizarlo deben contar con el adecuado apoyo de los poderes públicos.

Lógicamente, al acogedor se le imponen unos deberes respecto del menor: alimentarlos, educarlos, vestirlos, tenerlos en su compañía, etc.; deberes que se prestan cotidianamente, algunos de los cuales, tienen un coste económico que debe anticipar la familia acogedora, debiendo justificarlo a fin de obtener a mes vencido el importe de la prestación.

En atención a lo anterior, consideramos que no era admisible que se produjesen demoras en los pagos, ya que como se ha dicho, el menor genera gastos día a día, sin que quepa pensar en demorar su pago hasta percibir la prestación, sobrecargando a la familia acogedora con unos perjuicios que no tienen el deber de soportar, por lo que esta Institución recordó a la Conselleria de Bienestar social el deber legal de respetar los plazos de pago previstos en la correspondientes convocatorias de prestaciones individuales por acogimiento familiar.

La aceptación de la citada recomendación por parte de la Administración determinó el cierre del presente expediente de queja.

b) ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA

1. Introducción

Tal y como tuvimos ocasión de poner de relieve en el Informe correspondiente al ejercicio de 2006, uno de los problemas que han evidenciado una mayor falta de respuesta coordinada e integral de las Administraciones públicas ha sido el que mezclaba cuestiones de índole sanitaria y de índole social, y aun otras, como las educativas o laborales. Por ello, y con el objeto de servir de ejemplo a dichas Administraciones, a partir del año 2002 incluimos en nuestro Informe un capítulo dedicado a la atención socio-sanitaria.

En este sentido, la Ley de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud expresa, en su artículo 14, que:

"la atención sociosanitaria comprende el conjunto de cuidados destinados a aquellos enfermos, generalmente crónicos, que por sus especiales características pueden beneficiarse de la actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para aumentar su autonomía, paliar sus limitaciones o sufrimientos y facilitar su reinserción social". El número 3 de este artículo vuelve a insistir en que "la continuidad del servicio será garantizada por los servicios sanitarios y sociales a través de la adecuada coordinación entre las Administraciones públicas correspondientes".

En materia de atención sociosanitaria los ciudadanos plantearon a esta Institución un total de 14 quejas, lo que supone el 0.75% de las quejas tramitadas por la Sindicatura de Greuges durante el año 2007.

Por otra parte, durante el año 2007 se instruyó una investigación de oficio en materia de Atención sociosanitaria, que versaba concretamente sobre la aplicación de la Ley de la Dependencia en la Comunitat Valenciana (expediente de queja nº 071406).

2. Centros de atención a enfermos mentales

La situación de la atención sociosanitaria a enfermos mentales en la comarca de la Marina Alta, motivó la apertura y tramitación del expediente de queja nº 070327.

En su escrito inicial de queja, los interesados sustancialmente denunciaban la situación en la que se encuentran los enfermos mentales que residen en la comarca de la Marina Alta, ante la falta de medios adecuados para proceder a su correcta atención sociosanitaria.

Según hacían constar en el informe que acompañaban al escrito de queja, dicha situación de falta de recursos necesarios se había visto recientemente agravada ante el cierre del centro de especialidades, por las malas condiciones del edificio que lo albergaba y su no reubicación en otras dependencias. Debido a ello, los interesados señalaban que la unidad de salud mental ha desaparecido, habiéndose reubicado al equipo de salud mental.

Tras este cierre, los autores de la queja ponen de manifiesto que la red de atención a este sector de la población existente consta exclusivamente de un Hospital Comarcal y de Centros de Salud en la mayoría de los municipios. No obstante, se entiende que la Comarca carece de:

- Una unidad de agudos en el hospital de referencia, lo que genera que deba derivarse la hospitalización a la unidad de agudos de la Diputación Provincial de Alicante en la localidad de San Juan, que dista 75 km. de distancia.

- Un servicio de urgencias 24 horas.

- Un protocolo de internamiento (existente en la Provincia de Alicante, áreas 18 y 16).

- Un unidad de Salud Mental Infantil.

- Medios técnicos para el desarrollo de las actividades por parte de los profesionales (ordenadores, líneas de teléfono...).

- Profesionales necesarios para la atención de los servicios existentes. En este sentido se señala que en la unidad de salud mental no aparece la figura del trabajador social, y que en la unidad de salud descentralizada de Calpe no existe auxiliar administrativo.

Asimismo, se insistía en la necesidad de una adecuada "predisposición por parte de la Dirección del Hospital en una atención de urgencias sin incidencias, cuando acude un

enfermo mental" y una formación de los profesionales sanitarios a todos los niveles del proceso de internamiento voluntario.

Los promotores de la queja señalaban, asimismo, haber realizado diversos estudios sobre la dotación de medios para la atención de los enfermos mentales en la Comarca de la Marina Alta, habiendo contactado con esa Conselleria para solicitar, en consonancia con ello, la ampliación de la red de recursos, sin haber obtenido, no obstante, resultados satisfactorios.

Tras la recepción del informe requerido a la Conselleria de Bienestar Social, el presente expediente de queja se halla, en el momento de proceder al cierre del presente Informe, en fase de estudio para su resolución.

3. Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia.

El 15 de diciembre de 2006 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, conocida usualmente como la Ley de la Dependencia.

Como es sabido, dicha Ley encomendó a las Comunidades Autónomas un amplio conjunto de competencias.

La Administración General del Estado en desarrollo de la Ley ha promulgado el Real Decreto 504/2007, de 20 de abril, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia; el Real Decreto 614/2007, de 11 de mayo, sobre nivel mínimo de protección del sistema para la autonomía y atención a la dependencia garantizado por la Administración General del Estado; y el Real Decreto 615 /2007, de 11 de mayo, por el que se regula la Seguridad Social de los cuidadores de las personas en situación de dependencia.

En nuestra Comunitat, en virtud de la delegación de competencias producidas, se han aprobado los Decretos 55/2007 (por el que se crea el Consejo Interterritorial de Servicios Sociales, promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia) y el Decreto 171/2007, de 28 de septiembre (por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas dependientes) y dos órdenes de desarrollo, cuáles son la Orden de 5 de Diciembre, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el procedimiento de aprobación del programa individual de atención, y la Orden, también de 5 de diciembre, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso a las ayudas económicas del programa de atención a las personas y a sus familias en el marco del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunitat Valenciana.

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

En primer lugar, se produjo la incoación de la investigación de oficio ya referenciada en el capítulo dedicado a las quejas iniciadas de oficio por esta Institución (expediente de queja nº 071406, de oficio 21/2007).

Por otra parte, y a partir del mes de septiembre de 2007, se han comenzado a recibir escritos de ciudadanos que denuncian los retrasos existentes en la valoración de las situaciones de dependencia.

En concreto, a fecha de cierre del presente Informe, el número de quejas referido a esta materia se elevaba ya a un total de 19 expedientes, que se hallan todos ellos en fase de tramitación.

VI. EMPLEO PÚBLICO

1. Introducción

Se ha realizado una selección de quejas más significativas que reflejan tanto la variedad de cuestiones planteadas como la tipología de los empleados públicos: docentes, sanitarios, de administración general y especial del Consell, de la Administración de Justicia y de las Corporaciones Locales.

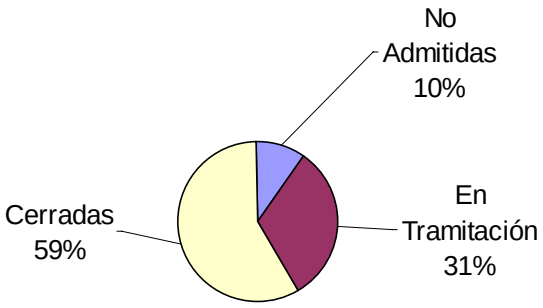
Las quejas relativas a empleo público formuladas durante el año 2007 ante la Sindicatura de Greuges sumaron un total de 186, lo que supone el 10% del total de las tramitadas, aumentando en términos relativos, respecto del año 2006, ya que entonces fueron un total de 131 quejas de esta materia, que supusieron un 7,51% del total de las gestionadas.

Las cuestiones que nos han sido planteadas como objeto de las quejas en esta área de trabajo tienen que ver con: quejas relativas al exceso de contratos temporales en la Agencia Valenciana de la Salud, tanto de facultativos como del resto de personal estatutario, así como respecto a la prestación de servicios en la Administración del Consell por personas no vinculadas al mismo por una relación de empleo publico; el modo de distribución del cupo de reserva para personas discapacitadas; la adecuación del puesto de trabajo efectivamente desempeñado al jurídicamente correspondiente; incidencias en las comisiones de servicios; los baremos para la provisión de puestos de trabajo; la actualización de las indemnizaciones por razón del servicio; guardias medicas; conciliación de la vida profesional y familiar; el descanso semanal, el régimen disciplinario y la carrera profesional.

2. Empleo público en cifras

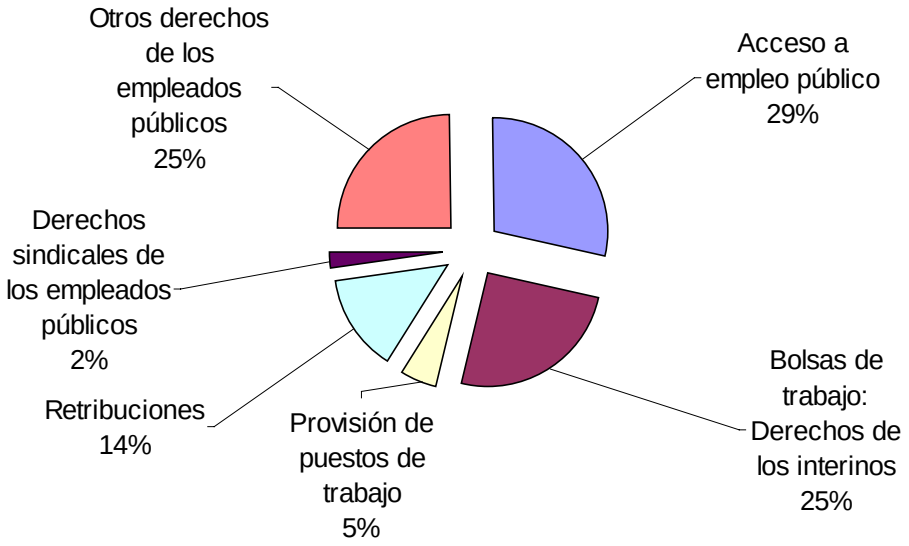
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	19	10,22%
En Tramitación	58	31,18%
♦ *En Trámite Normal*	*58*	*31,18%*
♦ *Suspendidas*	*0*	*0,00%*
Cerradas	109	58,60%
♦ *Por solución*	*4*	*2,15%*
♦ *Se solucionará*	*0*	*0,00%*
♦ *Actuación Administrativa Correcta*	*97*	*52,15%*
♦ *Otros Motivos*	*4*	*2,15%*
♦ *Resoluciones*	*4*	*2,15%*
● Aceptadas	4	2,15%
● No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	186	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Empleo Público	Quejas
Acceso a empleo público	53
Bolsas de trabajo: Derechos de los interinos	46
Provisión de puestos de trabajo	10
Retribuciones	26
Derechos sindicales de los empleados públicos	4
Otros derechos de los empleados públicos	47
Total área de Empleo Público	**186**



3. Acceso a empleo público

Aun cuando tuvo entrada en el año 2006, la queja nº 060597 fue resuelta en 2007, concretamente remitimos a la Consellería de Sanidad nuestras conclusiones.

Bajo el epígrafe "Exceso de contratos temporales en la Agencia Valenciana de la Salud", llevamos a cabo la investigación formulada por la Confederación Estatal de Sindicatos Médicos de la Comunitat Valenciana (CESM-CV) acerca del elevado numero de facultativos que tenían contratos que no respondían a necesidades coyunturales, sino a necesidades permanentes, utilizándose las modalidades de acumulación de tareas y de atención continuada. La denuncia, pues, era contra la precariedad en el empleo**.** Además, añadimos nosotros, la rotación de facultativos no favorece precisamente, la relación medico paciente, sin que ello, por supuesto, cuestione la calidad de la asistencia prestada por los facultativos sea cual fuere su relación contractual.

Una vez analizado el escrito de queja, nos planteamos como desarrollar la investigación. A tal fin deberíamos conocer el número de contratos temporales realizados, su duración y los facultativos afectados, para poder valorar si respondían a necesidades coyunturales o estructurales.

Con la información facilitada por la Consejería de Sanidad y la colaboración del Sindicato interesado se elaboraron unas bases de datos de las que se deducía lo siguiente:

A) Contratos de acumulación de tareas:
a): Atención Primaria: 2002: 185
2003: 278
2004: 314
2005: 288
Total periodo: 1065

b): Atención Especializada: 2002: 454
2003: 416
2004: 518
2005: 547
Total periodo: 1935
Total acumulaciones: 2100

B) Contratos de atención continuada:
a): Atención Primaria: 2002: no hay datos discriminando primaria y especializada
2003: 276
2004: 358
2005: 421
Total periodo: 1055

b): Atención Especializada: 2002: no hay datos discriminando primaria y especializada

2003: 210
2004: 198
2005: 222
Total periodo: 630

Total atención continuada: 1685

Concluyendo que había fuera de plantilla 3785 contratos.

Además, acudimos a otras fuentes. La Sindicatura de Comptes en el Informe de Fiscalización de la Cuenta General de 2005 decía en su recomendación 9:

" El elevado numero de puestos de trabajo temporales, no incluidos en puestos de trabajo de plantilla en varias Consellerias, hace necesario recomendar que se analicen las necesidades de personal en relación con la plantilla de puestos de trabajos estructurales definida a través de dicha relación, para adaptar esta ultima a sus necesidades reales. El Director General de Recursos Económicos de la AVS nos ha señalado que esta recomendación se ha puesto de manifiesto a la Dirección General de Recursos Humanos de esta Consejería que, a su vez, realiza las oportunas acciones ante la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, con la finalidad de conseguir una estructura de plantilla efectiva. No obstante lo anterior, el dinamismo que implica el Servicio Publico Sanitario conlleva la permanencia de diferencias entre plantillas y necesidades de puestos de trabajo estructurales" (BOC nº 263 de 21-2-2007, pag. 40827).

Con anterioridad, el Comité Económico y Social refería en la Memoria de 2005 (Niveles y Condiciones de vida, pags. 514, 522 y 523), que el personal fuera de plantilla era:

- atención Primaria: del total de profesionales, 12.725, 1.592 (el 12,5%) están fuera de plantilla. De estos 609 son facultativos, por tanto el 4,8% del total de la plantilla son facultativos fuera de la misma.

- atención especializada: del total de profesionales, 33.835, 4.719 (el 14%) están fuera de plantilla. De estos 1.140 son facultativos, por tanto el 3,4% del total de la plantilla son facultativos fuera de la misma.

Por último, los datos facilitados por la Conselleria nos indicaban que en el periodo 2002 a 2005 se han realizado un total de 3.785 contratos fuera de plantilla, de los cuales son indefinidos los de atención continuada (no se entiende el porque si la necesidad es permanente no se crean los correspondientes puestos de trabajo y se proveen con personal fijo en las categorías actualmente existentes o en nuevas categorías) y los de acumulación de tareas de un máximo de seis meses a partir de los cuales se suscribe un nuevo contrato.

Sin embargo, no se puede conocer por facultativos concretos el número de contratos de cada clase llevados a cabo por cada uno de ellos y su duración acumulada (este dato, lógicamente, sí es conocido por los afectados).

Con los anteriores datos pasamos a realizar el estudio jurídico de la situación. El Estatuto Marco del Personal de los Servicios de Salud predica como principio y derecho el de estabilidad en el empleo y en el mantenimiento de la condición de personal

estatutario fijo, destinando al personal temporal para causas de urgencia o el desarrollo de programas temporales o extraordinarios.

A continuación, y para mejor centrar el objeto de la investigación se dejó constancia de que existen dos tipos de personal temporal: el interino y el eventual.

El primero ocupa temporalmente puestos de trabajos existentes en las plantillas o relaciones de puestos de trabajo, bien por estar vacantes los mismos, bien por estar reservados a quienes por diversas circunstancias, que no hacen al caso, no los desempeñan. La tasa de personal interino puede ser objeto de otra investigación y de hecho fue de tal envergadura en el pasado reciente que dio lugar a la promulgación de la Ley 16/2001, de 21 de noviembre, por la que se estableció un proceso extraordinario de consolidación y provisión de plazas de personal estatutario en las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social de los Servicios de Salud del Sistema Nacional de Salud. De otro lado las relaciones de puestos de trabajo, su elaboración, contenido y modificación, en los Servicios de Salud ofrecen probablemente un campo para futuras investigaciones, pero ni éstas, ni la tasa de personal interino fueron objeto que la queja que comentamos.

Nos limitamos, pues, al análisis de los nombramientos eventuales de personal facultativo (aunque se advertía que el problema afectaba también a otras categorías estatutarias) que no ocupan puestos de las plantillas. Tienen cobertura legal, como se ha dicho, en el Estatuto Marco y son de dos clases:

- Cuando se trata de la prestación de servicios determinados de naturaleza temporal, coyuntural o extraordinaria: contratos de acumulación de tareas o de refuerzo.

- Cuando sea necesario para garantizar el funcionamiento permanente y continuado de los centros sanitarios: contratos de atención continuada.

Dos características concurren en ambos tipos de contratos: son temporales y causales. Ambas características se interrelacionan de modo que la causa predetermina la duración.

La utilización abusiva de dichas formas contractuales, podría llegar a constituir un fraude de ley proscrito por el ordenamiento Jurídico (art. 6.4 del Código Civil).

De lo que se trataba, pues, es de determinar hasta qué punto la utilización de dichos contratos obedece a razones temporales u ocultan una suerte de plantilla flotante en tanto que no reposa en puestos de trabajo creados. Para ello es fundamental que la Administración sanitaria se dote de la información necesaria que le facilite si en una determinada unidad se ha producido en periodos anuales reiterados un contrato de refuerzo o de atención continuada y si, además, lo ha sido con la misma persona. Si eso es así lo procedente es iniciar los trámites, primero, para la creación del puesto de trabajo y, segundo, proveer el puesto creado a través de los sistemas legales.

Somos conscientes de que la Sanidad siempre podrá demandar un numero adicional de profesionales en circunstancias coyunturales, siendo un ejemplo típico y recurrente en nuestra Comunitat los refuerzos de verano en zonas de la costa, pero incluso en estos

casos, pudiera con imaginación propugnar la creación de una figura jurídica semejante al trabajador fijo discontinuo, al objeto de reducir al mínimo indispensable la precariedad profesional. Una novedad del Estatuto Básico del Empleado Publico es que introduce la figura del funcionario interino para programas temporales y por acumulación de tareas.

Tanto los Tribunales de Justicia como la doctrina científica que incorporamos a nuestra recomendación apoyaban la estabilidad en el empleo del personal estatutario.

El corolario de la investigación consistió en recomendar a la Consejería de Sanidad:

- Que procediese a realizar los estudios necesarios tendentes a conocer el número de contratos de acumulación de tareas o de refuerzo y de atención continuada realizados en los diferentes centros asistenciales de esa Consellería a facultativos en los años 2002 a 2006.

- Que analizase cuántos de los mismos se reiteran anualmente sin atender a razones temporales, coyunturales o extraordinarias.

- Que iniciase los tramites para la modificación de las plantillas o relaciones de puestos de trabajo a fin de transformar en permanentes las prestaciones de servicios que respondan a necesidades de esta clase.

- Que desplegase políticas de gestión de recursos humanos tendentes a reducir al mínimo necesario los contratos por acumulaciones de tarea y de atención continuada.

La anterior resolución fue aceptada, dándonos cuenta del Acuerdo del Consell de 13 de abril de 2007 sobre el sistema de guardias y atención continuada, que tiende a consolidar en un plazo de tres años el empleo coyuntural. De hecho el mismo mes de abril de 2007 se iniciaron expedientes de modificación de plantilla que afectan a 1.500 plazas de acumulaciones de tareas. Con ello concluimos nuestra investigación.

Como se ha visto, la investigación antes referida se centró exclusivamente en facultativos; sin embargo, ya advertíamos que también podría extenderse a otras categorías, de ahí que la Plataforma compuesta por la FSP de CCOO, STS-IV, FSP-UGT-PV denunciase el elevado numero de contratos de acumulación de tareas y de atención continuada que obedecen a necesidades permanentes y que afectan a otras categorías de personal sanitario, fundamentalmente, personal de enfermería y celadores.

Así pues, hemos procedido a instruir el expediente nº 070974 en el nos encontramos a la espera de que la Conselleria de Sanidad nos facilite la información que le hemos solicitado.

En cierta medida, también tiene relación con los anteriores expedientes el iniciado a petición de la Junta de Personal dels Serveis Centrals de la Generalitat Valenciana (nº 061488) y que actualmente sigue en trámite.

Los interesados denunciaban que en las distintas Consellerias y empresas públicas valencianas existen un número elevado de puestos de trabajo que no tienen su reflejo en las correspondientes relaciones de puestos, estando desempeñados, pese a obedecer a necesidades permanentes, por personas cuya relación jurídica no es de empleo público, sino que responde a figuras diferentes como contratos administrativos de asistencia y consultaría, becarios, trabajadores autónomos, etc. El desempeño, según la Junta de Personal, se daba en dependencias de las Administraciones públicas, con teléfono personalizado, cuenta de correo electrónico, ambos corporativos, y bajo la dirección y organización de empleados públicos.

La Junta de Personal, con anterioridad a formular su queja, había denunciado los hechos a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Valencia, ya que, de comprobarse la veracidad de los mismos, se podría estar incurriendo en cesión ilegal de mano de obra, amén de infringir la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Lo primero que hicimos fue dirigirnos a la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, como responsable máximo de la Administración laboral valenciana, comunicándole que hechos aparentemente análogos a los denunciados supusieron que el Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana, Sala de lo Social, los considerase como cesión ilegal de mano de obra (Sentencia de 24 de mayo de 2002) y pidiéndole que nos informara del estado en que se encontraba la denuncia formulada ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social a que se ha hecho referencia con remisión de copia de las actuaciones inspectoras llevadas a cabo.

La Conselleria nos comunicó que las actuaciones inspectoras se iniciaron de octubre de 2006 y que, de conformidad con el Reglamento de Procedimiento de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, la duración del procedimiento podría ser de hasta 9 meses.

Así las cosas, y transcurrido el referido plazo, solicitamos la remisión de todo lo actuado por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Recientemente el Secretario Autonómico de empleo nos ha trasladado un informe del Director General de Trabajo según el cual la Inspección de Trabajo y Seguridad Social ha levantado sendas actas de infracción por cesión ilegal de mano de obra a la Conselleria de Bienestar Social y a la de Justicia y Administraciones Publicas, quedando pendientes de iniciar procesos de inspección a las Consellerias de Presidencia y de Sanidad y habiendo finalizado otros sobre las Consellerias de Industria, Comercio y Turismo e Infraestructuras y Transportes.

En paralelo remitimos cuestionarios a las Consellerías de Presidencia; Economía, Hacienda y Empleo; Sanidad; Turismo; Justicia, Interior y Administraciones Publicas; Infraestructuras y Transportes; Territorio y Vivienda; Universidad y Empresa; Bienestar Social y Cultura, Educación y Deporte.

Los cuestionarios pretendían conocer los hechos determinantes, según la Jurisprudencia, de la cesión ilegal de mano de obra y las respuestas a los mismos han sido desiguales, habiendo sido entregados a los promotores de la queja para su análisis y realización de

las alegaciones que estimen pertinentes, situación en la que nos encontramos al momento de redactar el presente Informe.

Por otra parte, la queja nº 060891 giró en torno al modo de distribuir el cupo reserva de plazas para discapacitados en ofertas de empleo público materializadas a través de diversas convocatorias.

El interesado denunciaba que en una convocatoria para la selección de Trabajadores Sociales el Ayuntamiento de Alicante no había hecho la reserva del 5% para discapacitados.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Alicante, quién en su comunicación nos indicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"el Ayuntamiento de Alicante por Acuerdo de la Junta de Gobierno Local adoptado en sesión celebrada el pasado 16 de mayo de 2005 aprobó la convocatoria de 9 plazas para el turno de discapacitados, lo que significa el 5,26 % de la Oferta de Empleo Público del año 2004, recayendo la distribución de este cupo en plazas de conserje y de operarios de jardines".

El Ayuntamiento publicó la convocatoria de 14 procesos selectivos, correspondientes a otras tantas categorías, uno de ellos en turno de promoción interna y el resto en turno libre. El número de puestos de cada convocatoria variaba entre una máximo de 45 y un mínimo de 2; entre las mismas figuraba la de trabajadores sociales en la que el interesado solicitó participar.

Sólo en los procesos correspondientes a conserjes y operarios de jardines se reservaron plazas para personas discapacitadas que supusieron el 5,26% de la Oferta Pública de Empleo (OPE) de 2004. En el resto, no se reservaron plazas para discapacitados, aunque sí se ofertaron medidas de adaptación para poder realizar las pruebas.

Así pues, la cuestión se centraba en conocer si el Ayuntamiento de Alicante cumplió con las normas sobre cupos de plazas de empleados públicos reservadas a personas discapacitadas.

Tras analizar detalladamente la legislación aplicable al caso, llegamos a la conclusión de que, estrictamente, la necesidad de reservar como mínimo un 5% de plazas, se predica del conjunto de las plazas, y no de todas y cada una de las convocatorias.

El principio de igualdad es uno de los pilares sobre los que descansa el sistema constitucional español. La lectura conjunta de los artículos 9.2, 14, 23.2, 35.1 y 49 de la Constitución lleva al siguiente imperativo: los poderes públicos deben remover con especial énfasis los obstáculos que impidan a las personas con discapacidad el acceso a cargos y empleos públicos.

El Tribunal Constitucional ha tenido oportunidad de pronunciarse acerca de la constitucionalidad de las medidas de reserva o cupo, y así, en la Sentencia 269/94, de 3 de octubre, sostiene en su fundamento jurídico 4:

"Sintetizando lo hasta ahora dicho, es claro que la reserva porcentual de plazas en una oferta de empleo, destinadas a un colectivo con graves problemas de acceso al trabajo, aplicada por la Comunidad Autónoma de Canarias, no vulnera el Art. 14 CE, siendo por tanto perfectamente legítimo desde la perspectiva que ahora interesa, y que Además constituye un cumplimiento del mandato contenido en el Art. 9.2 CE, en consonancia con el carácter social y democrático del Estado (Art. 1.1 CE)."

Del mismo modo, ha señalado que la discriminación positiva en el caso de personas discapacitadas no supone que no deban alcanzar el nivel de conocimiento exigible para el correcto desempeño de un puesto en el sector público (SSTCo 269/94 fj 4º y 4º, 293/93, 353/93 o 363/93); que la reserva no impone conseguir el objetivo a toda costa, sino que tan sólo marca una tendencia; que hay administraciones en las que el volumen de las plantillas hace especialmente difícil conseguir el 2% de efectivos con discapacidad (así, en Corporaciones Locales o en las Universidades las convocatorias raramente superan la cincuentena, con lo que el porcentaje de reserva no puede aplicarse). A mayor abundamiento, resulta que el 5%, supone un mínimo de 20 plazas, en cuyo caso se reservaría uno, con 40 dos y así sucesivamente.

Hechas las anteriores consideraciones quedó claro que el Ayuntamiento de Alicante cumplió escrupulosamente el ordenamiento jurídico.

Sentado lo anterior, sin embargo, acordó la reserva de plazas para personas con discapacidad en dos convocatorias concretas, pero sin indicarnos las razones por las cuales se eligieron esas y no otras. El art. 9.3 de la Constitución interdicta la arbitrariedad en la actuación de los poderes públicos y el art. 3.2 del Código Civil ordena que la equidad ponderará la aplicación de las normas jurídicas.

Por cuanto antecede, sugerimos al Ayuntamiento de Alicante que la distribución del cupo de reserva de plazas para personas con discapacidad previsto en la ofertas públicas de empleo se hiciese equitativamente entre todas las convocatorias, salvo que existan razones objetivas que aconsejen otra cosa, en cuyo caso deberá motivarse la elección de la convocatoria.

El Ayuntamiento nos indicó que aceptaba la sugerencia y aplicaría criterios de equidad en la distribución de plazas reservadas a personas discapacitadas.

4. Bolsas de trabajo: derechos de los interinos

No ha habido un número significativo de quejas en este epígrafe del que sólo destacamos una queja, en relación con las irregularidades en la constitución de una bolsa de trabajo de arquitectos técnicos por el Ayuntamiento del Fondo de les Neus (nº 065830).

Por Decreto de la Alcaldía se aprobaron las bases para proveer mediante oposición libre una plaza de arquitecto técnico. La segunda base 11) bajo el epígrafe "Bolsa de trabajo" indicaba textualmente:

"Los aspirantes que hayan superado al menos una de las pruebas constituirán una Bolsa de Trabajo que será utilizada por este Ayuntamiento, durante tres años, previa audiencia de la Junta de Personal, para

cubrir las vacantes que se produzcan y solucionar las necesidades apremiantes previo cumplimiento de los tramites oportunos".

El proceso selectivo para proveer la plaza quedó desierto al no superar ninguno de los aspirantes los tres ejercicios que formaban parte de la oposición, aunque dos de ellos, entre los cuales se encontraba el interesado, sí superaron el primero. No obstante lo cual la bolsa no llegó a constituirse, por cuanto que en el momento de declarar desierta la convocatoria el puesto de trabajo en cuestión se encontraba provisto interinamente, por tanto no existía vacante susceptible de ser ocupada.

Sorprendentemente, otro Decreto aprobó unas nuevas bases, esta vez para proveer el mismo puesto de trabajo pero de forma interina. Tanto esta convocatoria, como la calificación del segundo ejercicio de la anterior fueron impugnadas ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el art. 17.2 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre por la que nos regimos, nos abstuvimos de investigar aquellos extremos, fijándonos solamente en la falta de constitución de la bolsa de trabajo en la primera convocatoria.

Es jurisprudencia constante y consolidada la de que las bases de los procesos selectivos para el empleo público, de la clase que fuere, son la ley del mismo y vinculan tanto a la Administración como a los interesados, deviniendo en actos firmes y consentidos si no se impugnan. Del mismo modo las bases constituyen actos administrativos de carácter general y como tales son válidos y ejecutivos desde que se dictan. Por último, es de citar el principio de confianza legítima que deben respetar las Administraciones públicas. La Constitución somete a aquellas al principio de legalidad.

De todo lo expuesto hasta ahora, se deducía que se había producido un acto administrativo, uno de cuyos efectos no se materializó, sin que hubiese sido modificado el acto por los cauces legalmente previstos.

La constitución de la bolsa de trabajo era una expectativa con la que contaban quienes participaron en el proceso selectivo y debió constituirse, sin que ello, efectivamente presuponga el derecho de quienes la componen a obtener un puesto de trabajo efectivo.

No obsta a la constitución el que el puesto de trabajo para el que se convocó el proceso selectivo se encontrase cubierto temporalmente, pues pudieran existir otros puestos de trabajo cuya cobertura temporal se hiciese necesaria o que por cualquier circunstancia (incapacidad temporal, renuncia, etc.) el puesto quedase vacante.

En atención a todo lo anterior, recomendamos al Ayuntamiento que procediese a constituir la bolsa a que se refería la base undécima segunda de la convocatoria al principio mencionada, y en todo caso, también le recordamos el deber legal de cumplir en todos sus términos las bases de las convocatorias para cubrir puestos de trabajos.

La recomendación fue remitida el 7 de mayo de 2007, y reiterada el 16 de julio de 2007, sin que haya sido contestada hasta el momento.

5. Provisión de puestos de trabajo

Sobre la concesión y el desempeño de comisiones de servicios versó la queja nº 060197. El interesado denunciaba irregularidades en la provisión de diversos puestos de trabajo en la Dirección Territorial de Bienestar Social en Alicante. Tras recibir los informes solicitados a dicha Conselleria y a la de Justicia y Administraciones Publicas e incluso a través de comprobaciones presenciales, se constató que en realidad existían diversos puestos de trabajo que no eran desempeñados por sus titulares, en diversas modalidades de provisión, realizándose desplazamientos "en cascada". La realidad comprobada fue la siguiente:

- En un puesto el titular prestaba servicios efectivos en ese puesto de trabajo.

- Otro puesto no era ocupado por su titular, que ocupaba otro vacante por horas sindicales.

- El anterior puesto no ocupado por su titular lo era por otra persona en comisión de servicios.

- Se comprobaron algunas otras situaciones análogas.

Consideramos que el hecho de tomar posesión de un puesto de trabajo introduce al funcionario público en el ejercicio de las funciones públicas que derivan de ese puesto, de ahí la gran importancia de ello por conectar la correcta provisión de los puestos con la del ejercicio de las funciones del mismo.

Sólo los empleados públicos que proveen los puestos de acuerdo con la Ley están en condiciones de ejercer las funciones que derivan de las mismas. Esto es de tremenda importancia, pues lo contrario, nos llevaría al problema de la producción de actos administrativos por una persona que no es titular del puesto ni es apta (lo que se ha denominado por parte de la doctrina como "funcionario de hecho") lo que supondría actos administrativos con vicio de nulidad.

Con fundamento en las anteriores consideraciones formulamos a la Conselleria de Bienestar Social la recomendación de que, en relación a los puestos de trabajo nº 688 y nº 12097 procediese a la correcta provisión de los mismos, ubicando en cada uno de ellos a la persona que corresponda de acuerdo con los nombramientos legalmente efectuados.

Asimismo, recomendamos a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que procediese a realizar de forma paulatina y en el menor tiempo posible las convocatorias para la provisión definitiva de los puestos de trabajo 12.107, 13.609, 12.805,12.813 y 4896 (todos ellos vacantes) por funcionarios de carrera.

Tales recomendaciones fueron aceptadas en sus propios términos.

Las consecuencias de la anterior investigación dieron lugar al expediente nº 070482, en el cual, la funcionaria interesada cuestionaba la legalidad del acuerdo por el que se

procedió al cese en la comisión de servicios que desempeñaba, creyendo que fue consecuencia de nuestras recomendaciones. Sin embargo no apreciamos irregularidad en dicho cese comunicándose a la interesada nuestra decisión en base a los siguientes argumentos: la Ley de Función Pública Valenciana recoge, entre los procedimientos de provisión de puestos de trabajo, la comisión de servicios. Esta forma de provisión tiene como característica su temporalidad, fijada en el desarrollo reglamentario en un máximo de dos años.

La resolución de revocación de la comisión de servicios remitida por la Conselleria de Bienestar Social refería que la comisión se inició en fecha 21/05/2003, finalizando la misma con fecha 1/5/2007, esto es, superando el plazo máximo establecido por la normativa vigente para esta forma temporal de provisión de puestos de trabajo.

Por otra parte, varios empleados de la Conselleria de Sanidad consideraron lesionados sus legítimos intereses y derechos toda vez que por parte de aquella, desde el 28 de febrero de 2002, no se habían convocado concursos de traslado de sus categorías profesionales, que eran las de mecánico y electricista, habiéndose producido distintas vacantes de dichas categorías profesionales desde el 15 de Octubre de 2003 en concreto en el Hospital "Verge dels Lliris" de Alcoy. A tal efecto, en el expediente de queja nº 060755 solicitamos informe a la Administración comprobando que la Conselleria de Sanidad inició, desde principios de los años noventa, un proceso dirigido a la externalización de los servicios englobados bajo el concepto de hostelería**.**

Según señalaba la Administración, dicho proceso de externalización se había iniciado en los servicios relativos a cocina, limpieza, lavandería, comunicaciones, mantenimiento y tareas propias del personal de diversos oficios, aunque no de manera uniforme en los distintos departamentos de salud.

La Administración hacía constar en su informe que todos los servicios afectados por dicho proceso de externalización se caracterizaban por no implicar el ejercicio de potestades administrativas, por el hecho de que todas las funciones pueden ser realizadas por empresas privadas; porque los costes en que se incurre son superiores en el caso de la gestión directa de los servicios; por el hecho de que los costes indirectos en materia de gestión administrativa son susceptibles de eliminación una vez efectuada la externalización y, por último, por cuanto que no existen problemas para realizar una transición automática. En este sentido, por Decreto del Consell, se declaró a extinguir las categorías de fogonero, limpiador, jefe de taller, pintor, jardinero, fotógrafo y tapicero, estableciéndose garantías para el personal fijo de dichas categorías.

Por su parte, el Estatuto Marco del Personal estatutario de los servicios de salud, regula como derecho del empleado el de la movilidad y el de que ésta sea periódica; asimismo, reconoce el derecho a la carrera profesional.

En el presente expediente de queja, los interesados denuncian la posible vulneración de dichos derechos, como consecuencia de no haberse ofertado plazas de mecánico, para su provisión por concurso de traslados, a lo largo de varios años (en concreto, la propia Administración señala que la última oferta realizada data del año 1994, es decir, casi 13 años).

De la lectura conjunta de las normas y hechos acabados de relatar, esta Institución no podía sino deducir una contradicción entre lo que resulta ser la normativa reguladora de los derechos del personal estatutario y la ausencia de convocatoria de procesos que permitan, a un grupo determinado de estos empleados públicos, hacer efectivos dichos derechos y, en especial, el derecho a la movilidad, en sentido espacial, máxime cuando existen plazas que, según se deduce de lo informado por la Administración, no se hayan sometidas a proceso alguno de amortización.

De esta forma, y a pesar de que la normativa sectorial aplicable reconoce el derecho a la movilidad del personal estatutario y establece que las Administraciones procederán a la convocatoria periódica de concursos para lograr su efectividad, y de que existían, al parecer, plazas vacantes susceptibles de ser ofertadas para su cobertura a través de este proceso, sin embargo, no se procedió a realizar dicha oferta de concurso de traslado.

En atención a ello, resultaba preciso que la Conselleria de Sanidad, procediese a convocar, con carácter periódico y siempre que existiesen vacantes no cubiertas, procesos de provisión de puestos de trabajo a través de concursos de traslados.

Y todo ello, bien entendido, partiendo de la base de que no constituye función de esta Institución suplantar la capacidad de autoorganización de esa Conselleria en el ejercicio de las competencias que le han sido reconocidas legalmente a la hora de elegir los modelos de gestión de los servicios de mantenimiento.

La Administración sanitaria posee, en efecto, la opción de elegir el sistema de gestión que estime, en el ejercicio de sus funciones, más adecuado a la consecución de los intereses públicos que recaen en el ámbito de sus competencias, pero dicha opción debe partir inexcusablemente del respeto a los derechos reconocidos legalmente al personal estatutario y, especialmente, a sus derechos a la carrera administrativa en tanto en cuanto existan, por lo demás, posibilidades reales de dotarlos de efectividad por existir plazas vacantes del mismo cuerpo y especialidad.

Al respecto recomendamos que se procediese, siempre que existan plazas vacantes susceptibles de ser cubiertas, a convocar concurso de traslado en la categoría de mecánico, de manera que se dote de efectividad al derecho a la movilidad reconocida por la Ley al personal estatutario al servicio de las Instituciones Sanitarias de la Comunitat Valenciana.

Dichas recomendaciones fueron aceptadas expresamente por la Conselleria de Sanidad.

Por otro lado, el Ayuntamiento de Alzira procedió al nombramiento de un policía local como Intendente de la Policía Local de dicho municipio mediante comisión de servicios. Según el denunciante, la plaza de origen de dicho policía era la de Inspector de Policía Local de Rojales, que pertenecía a una categoría inferior a la correspondiente al puesto de Intendente –categoría A-. A tal efecto instruimos el expediente de queja nº 061455, solicitando los pertinentes informes al Ayuntamiento de Alzira y a la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Publicas.

De la comunicación recibida, remitida por las Administraciones informantes, se deducían los siguientes hechos y circunstancias:

Primero. Que la persona nombrada en el puesto de Intendente era Inspector Jefe de la Policía Local de Rojales, perteneciente al grupo B.

Segundo. Que dicha persona fue nombrada como Intendente, en comisión de servicios, amparándose la Administración afectada en la dicción literal del artículo 36 de la Ley de la Función Pública Valenciana, que considera la comisión de servicios una forma reglamentaria temporal de provisión de puestos de trabajo, procedente en el caso analizado, por darse la circunstancia prevista en dicho precepto de hallarse el puesto sujeto a reserva por imperativo legal o pendiente de su provisión definitiva.

En relación con la posibilidad de nombrar personal por el sistema de comisión de servicios en el ámbito de la Policía Local, la Ley 6/1999, de 19 de abril, de la Generalitat Valenciana, sobre Policías Locales y Coordinación de Policías Locales de la Comunitat Valenciana, establece que:

"Los municipios que por especiales circunstancias tengan sobrecarga de servicios policiales en determinadas épocas del año, que no requieran un aumento permanente de la plantilla de la policía local, de acuerdo con sus previsiones presupuestarias, podrán reforzarla por medio de acuerdos bilaterales con otros municipios, con el fin de que los policías locales de éstos puedan actuar en el término municipal del solicitante, por un tiempo determinado y en régimen de comisión de servicios, en los términos que se establezcan reglamentariamente".

Según se deduce de la lectura del anterior precepto, en el ámbito de los cuerpos de Policía Local resultaba posible la provisión temporal de puestos de trabajo por el mecanismo de la comisión de servicios.

Tal y como señalaba en su informe la Conselleria de Administraciones Públicas, Justicia e Interior, la inexistencia de desarrollo reglamentario de estas prescripciones determina la aplicación supletoria de las normas vigentes sobre el particular en materia de función pública.

En este sentido, 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, regula la figura de la Comisión de servicios, previendo que el funcionario designado deberá reunir los requisitos generales del puesto de trabajo a ocupar en comisión de servicios, reflejado en la correspondiente relación de puestos de trabajo.

Por tanto, habría que determinar si el funcionario nombrado para desempeñar el puesto de intendente de la Policía Local de Alzira reunía los requisitos generales de dicho puesto de trabajo.

En este sentido, resulta preciso recordar que la Ley 6/1999, de 19 de abril, de la Generalitat Valenciana, sobre Policías Locales y Coordinación de Policías Locales de la Comunitat Valenciana, establece que:

"*Uno. Con la denominación de cuerpo de policía local, en cada municipio la policía local se integrará en un cuerpo único, en el que pueden caber especialidades.*

Dos. Los cuerpos de policía local de la Comunidad Valenciana estarán estructurados, con carácter mínimo, en las siguientes escalas y categorías:

a) Superior, con las categorías de intendente general, en poblaciones superiores a 100.000 habitantes o 100 funcionarios de policía local; e intendente principal, en poblaciones superiores a 20.000 habitantes o 50 funcionarios de policía local.

b) Técnica, con las categorías de intendente, en poblaciones con más de 15.000 habitantes o 30 funcionarios de policía local; e Inspector, en poblaciones con más de 10.000 habitantes o 15 funcionarios de policía local.

c) Básica, con las categorías de oficial, en poblaciones de más de 5.000 habitantes o poblaciones con menos de 5.000 habitantes donde esté creado dicho Cuerpo en los supuestos previstos en esta Ley; y agente.

Tres. En todo caso, la existencia de una categoría supondrá, necesariamente, la de las inferiores".....

"La titulación para acceder a las distintas categorías será la exigida para los grupos fijados en la Ley de Medidas Urgentes para la Reforma de la Función Pública y la Ley de la Función Pública Valenciana:

-Escala superior: grupo A.

-Escala técnica: grupo B.

-Escala básica: grupo C".

De la lectura conjunta de ambos preceptos, se debe entender que la persona designada para ocupar el puesto de intendente, al ser previamente, como certificó la Administración informante, inspector, y por lo tanto, del grupo B, reunía efectivamente los requisitos generales de dicho puesto de trabajo, al ser funcionario de carrera, titular de un puesto de trabajo de la misma escala (grupo técnico) y, por lo tanto, categoría (grupo B).

Así pues, procedimos al cierre del expediente, puesto que del detallado estudio mismo no deducimos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen derechos constitucionales y/o estatutarios.

Por otra parte, sobre la puntuación, en fase de concurso, de una convocatoria para la provisión de puestos de trabajo en la Administración de Justicia, instruimos el expediente de queja nº 061499, que concluimos sin detectar infracciones al ordenamiento jurídico por parte de la Administración implicada, en este caso, la Consellería de Justicia y Administraciones Publicas.

En efecto, el centro de la queja estribaba en la interpretación que había de darse a determinado baremo de la fase de concurso de una convocatoria.

La Ley Orgánica del Poder Judicial dice:

"1. Este libro(se refiere al VI), tiene por objeto la determinación del Estatuto Jurídico, de conformidad con lo previsto en el artículo 122 de la Constitución Española, de los funcionarios que integran los

Cuerpos de Médicos Forenses, de Facultativos del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, de Gestión Procesal y Administrativa, de Técnicos Especialistas del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, de Tramitación Procesal y Administrativa, de Auxilio Judicial y de Auxiliares de Laboratorio del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses.

2. Los citados Cuerpos de funcionarios al servicio de la Administración de Justicia, tendrán el carácter de Cuerpos Nacionales."

Prueba del carácter nacional es que el desarrollo reglamentario se ha llevado a cabo por Reales Decretos y no por Decretos del Consell. Baste a titulo de ejemplo referirse al Real Decreto 120/2007, que aprobó la Oferta Publica de Empleo incluyendo a los Cuerpos Nacionales referidos; el Real Decreto 1451/2005 que aprobó el Reglamento de Ingreso, Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional del Personal Funcionario al Servicio de la Administración de Justicia.

Por lo demás, la transferencia a la Comunitat Valenciana de los medios personales en materia de Administración de Justicia, se hizo en los siguientes términos:

"B) Funciones y servicios de la Administración del Estado que se traspasan a la Comunidad Valenciana.

1. Se traspasan a la Comunidad Valenciana las funciones y los servicios que dentro de su territorio desempeña la Administración del Estado sobre:

a) Personal al servicio de la Administración de Justicia en los términos establecidos en el Real Decreto 249/1996, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Cuerpos de Oficiales, Auxiliares, y Agentes al servicio de la Administración de Justicia y Real Decreto 296/1996, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Cuerpo de Médicos Forenses."

Es decir, que el establecimiento del régimen jurídico del personal de la Administración de Justicia transferido a la Comunitat Valenciana no entra dentro de las competencias del Conseller de Justicia y Administraciones Publicas. Por ello, no fue posible acceder a las pretensiones del interesado por exceder de las competencias propias de la Generalitat Valenciana.

En otro orden de cosas, en relación con el requisito del conocimiento de la lengua valenciana para incorporarse a la Administración autonómica, se tramitó la queja nº 070603; una maestra trabajaba en un centro educativo de la provincia de Cádiz y participó en un concurso de provisión de puestos de trabajo solicitando un puesto en la Comunitat Valenciana.

Según nos decía, a pesar de contar con la puntuación necesaria para obtener dicho puesto, su petición fue denegada por no acreditar el conocimiento de la lengua valenciana. En atención a esta situación, manifestaba en su escrito su oposición a dicha actuación, al entenderla constitutiva de una vulneración al derecho a la igualdad reconocida constitucionalmente.

En la tramitación del expediente de queja constatamos los siguientes hechos y circunstancias:

Primero. Que, de acuerdo con las bases de la convocatoria, es necesario acreditar estar en posesión del Certificat de Capacitació o del Títol de Mestre de Valencià, que no será necesario cuando el concursante esté habilitado en Filología Valenciana.

Segundo. Que la interesada era funcionaria de la Junta de Andalucía y participó en el concurso general de traslados desde dicha Comunidad, solicitando puestos de centros públicos ubicados en la Comunitat Valenciana.

Tercero. Que no constaba la interposición de recurso alguno, impugnando las bases anteriormente mencionados, reguladoras de los concurso de traslados.

En la extensa comunicación que remitimos a la interesada, justificábamos, con cita de abundante jurisprudencia, nuestra conformidad con el parecer de la Administración en relación a la teoría de los actos consentidos al participar en procesos de pública concurrencia sin impugnar las bases. Sin embargo, queremos resaltar la justificación de la exigencia del requisito del conocimiento de la lengua valenciana.

En relación con este asunto, es preciso recordar que la Generalitat Valenciana, en cumplimiento del mandato estatutario contenido en el Estatuto de Autonomía, promulgó la Ley 4/1983, de 23 de Noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, con la finalidad, entre otras, de atender a la necesidad de recuperar el uso social y oficial del valenciano. En este sentido, resulta pertinente tener en cuenta que el artículo 23 de la Ley por su claridad a la hora de establecer que:

"*1. Dada la cooficialidad del valenciano y castellano, los profesores deben conocer las dos lenguas.*

2. Los profesores que a la entrada en vigor de la presente Ley no posean un conocimiento suficiente del valenciano serán capacitados progresivamente mediante una política de voluntariedad y gradualidad.

3. El Consell de la Generalidad Valenciana deberá procurar que en los planes de estudios de las universidades y centros de formación del profesorado se incluya el valenciano como asignatura, y de manera especial en estos últimos centros de modo que todos los profesores, al término de su formación, tengan un conocimiento del valenciano, en sus niveles oral y escrito, en igualdad con el que posean del castellano, y todo ello, sin perjuicio de lo establecido en la legislación general sobre la materia.

4. La reglamentación reguladora del acceso del profesorado a los centros públicos y privados, establecerá el sistema para que todos los profesores de nuevo ingreso reúnan las condiciones fijadas en el número 1 de este artículo".

De la lectura de la anterior previsión se deduce nítidamente que las bases comunes de la convocatoria de referencia, cuando proceden a exigir que el concursante acredite su conocimiento del idioma valenciano no hace sino desarrollar, a nivel reglamentario, lo que constituye un mandato y voluntad de la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano.

La citada Ley significó, por una parte, el compromiso de la Generalitat Valenciana de defender el patrimonio cultural de nuestra Comunitat y, especialmente, la recuperación social del valenciano, definido como lengua histórica y propia de nuestro pueblo y, de otra parte, superar la relación de desigualdad existente entre las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana, el valenciano y el castellano.

La cooficialidad lingüística instaurada por la Constitución española, que reconoce como lengua oficial de una determinada comunidad autónoma, no 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, por medio de las denominadas leyes de normalización lingüística, con la finalidad de fomentar, a través de la utilización de técnicas de discriminación positiva, admitidas como legítimas por nuestra Jurisprudencia Constitucional, el uso oficial de la lengua cooficial con el objetivo de que esta alcanzase cotas similares a aquellas que corresponde al castellano como idioma oficial del territorio español.

Terminamos el apartado de provisión de puestos con cita del Plan de Estabilidad de Empleo llevado a cabo por la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas (oferta pública de empleo del año 2004) que dio lugar a diversas quejas, de las que se dio cumplida referencia en los Informes correspondientes a los años 2005 y 2006; en 2007 también se han presentado algunas quejas: a titulo de ejemplo mencionamos el nº 071700 y sus acumuladas sobre la demora en ofertar puestos de trabajo a quienes superaron el proceso selectivo de Técnicos Medios Especialistas en Menores (TMEN). Al respecto nos encontramos instruyendo el expediente mencionado

6. Retribuciones

Un profesor que había prestado servicios en un centro concertado, obtuvo la condición de funcionario público y solicitó nuestra mediación para que la Conselleria de Educación le reconociese, a efectos de trienios, los servicios previos prestados en aquel centro concertado. Iniciamos el expediente de queja nº 070075 pero no lo llegamos a tramitar, informando al interesado de las razones de ello, en los siguientes términos:

La Ley 70/1978, de 26 de Diciembre, de Reconocimiento de Servicios Previos en la Administración Pública dispone en su artículo 1:

"Uno. Se reconocen a los funcionarios de carrera de la Administración del Estado, de la local, de la institucional, de la de Justicia, de la de jurisdicción del trabajo y de la Seguridad Social la totalidad de los servicios indistintamente prestados por ellos en dichas Administraciones, previos a la constitución de los correspondientes cuerpos, escalas o plazas o a su ingreso en ellos, así como el período de prácticas de los funcionarios que hayan superado las pruebas de ingreso en la Administración Pública.

Dos. Se considerarán servicios efectivos todos los indistintamente prestados a las esferas de la Administración Pública señaladas en el párrafo anterior, tanto en calidad de funcionario de empleo (eventual o interino) como los prestados en régimen de contratación administrativa o laboral, se hayan formalizado o no documentalmente dichos contratos.

Tres. Los funcionarios de carrera incluidos en el apartado uno tendrán derecho a percibir el importe de los trienios que tuviesen reconocidos por servicios sucesivos prestados, desempeñando plaza o destino en propiedad, en cualquiera de las mencionadas esferas de la Administración, o en la Administración militar y Cuerpos de la Guardia Civil y Policía armada."

Es decir, que delimita con toda claridad que los servicios a reconocer son los prestados solo y en exclusiva a Administraciones públicas.

Además, la Ley Orgánica 8/1985 del Derecho a la Educación, vigente en lo que aquí interesa cuando adquirió el interesado la condición de funcionario, regulaba en el título primero los centros docentes y determinaba con toda claridad la naturaleza de los Centros concertados al disponer en su artículo 10 que "los centros docentes podrán ser públicos y privados" y que "son centros públicos aquellos cuyo titular sea un poder público y privados aquellos cuyo titular sea una persona física o jurídica de carácter privado", añadiendo que "los centros privados sostenidos con fondos públicos recibirán la denominación de centros concertados".

En la actualidad, el art. 75 de la Ley Orgánica 10/2002 de Calidad de la Educación indica:

"Los centros privados que, en orden a la prestación del servicio de interés público de la educación y a la libertad de elección de centro, impartan las enseñanzas declaradas gratuitas en la presente Ley, podrán acogerse al régimen de conciertos siempre que así lo soliciten y reúnan los requisitos previstos en las leyes educativas. A tal efecto, los citados centros deberán formalizar con la Administración educativa que proceda el pertinente concierto."

Por tanto, el centro concertado tiene naturaleza privada y no pública, por lo que no es de aplicación lo dispuesto en la Ley 70/1978.

Finalmente, en el apartado de retribuciones queremos destacar por lo inaudito de los hechos denunciados la queja nº 070234.

El interesado es titular del puesto de trabajo nº 16153, Secretario Territorial en Alicante de la Conselleria de Territorio y Vivienda (Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda en la actualidad). Dicho puesto de trabajo tiene asignado un complemento específico E044, en tanto que sus homónimos de Valencia y Castellón lo tienen como E049.

Resumimos el estado de la cuestión: la Conselleria de Justicia y Administraciones Publicas nos informó que, aún cuando el interesado había solicitado la modificación de su puesto de trabajo para adecuarlo al de sus homólogos de Valencia y Castellón, la entonces Conselleria de Territorio y Vivienda no realizó la propuesta de modificación, cuyo trámite requerirá de la intervención de la Dirección General de Presupuestos y Gastos y de la Intervención General. La entonces Conselleria de Territorio y Vivienda reconoció la realidad de los hechos e informó al interesado que en el anteproyecto de presupuestos de 2007 se incluiría la dotación económica para modificar el complemento específico de su puesto a fin de equipararlo al de los otros dos Secretarios Territoriales.

No obstante, la dotación económica no fue finalmente aprobada, por lo que se condiciona de nuevo la propuesta a la Conselleria de Justicia y Administraciones Publicas a la existencia de financiación.

Pocos casos tan flagrantes de violación del art. 14 de la Constitución hemos tenido ocasión de comprobar como el presente en que, con el único argumento de que no existe dotación presupuestaria, se mantiene al interesado en niveles retributivos inferiores a quienes realizan funciones idénticas a las suyas. ¿En base a qué criterios sí existió

suficiencia financiera para fijar los complemento específicos en los supuestos de Castellón y Valencia en E049?

Por supuesto, el principio de legalidad presupuestaria se encuentra supeditado al de igualdad (téngase en cuenta la posición y protección de que goza el art. 14 en relación con el 134) porque como indica el Tribunal Constitucional en su Sentencia 37/2004, invocada por el interesado:

"*la prohibición de discriminación en cuanto al acceso y a la permanencia en los cargos y en las funciones públicas, previsto en el art. 23.2 CE, responde a uno de los valores superiores que según la CE han de inspirar el ordenamiento jurídico español, el valor de la igualdad (art. 1.1 CE), de forma que el derecho a la igualdad tiene así un carácter general que comprende a los servidores públicos y actúa en el acceso a la función pública y a lo largo de la duración de la relación funcionarial, de modo que los ciudadanos no deben ser discriminados para el empleo público o una vez incorporados a la función pública. Asimismo, de acuerdo con una reiterada doctrina constitucional, resulta contrario al art. 23.2 CE el establecimiento de diferencias entre situaciones subjetivas semejantes que no se orienten a un fin constitucionalmente lícito y que, en su articulación normativa, no se acomoden razonablemente al sentido mismo de esta singularización de manera que si la diferencia introducida por la norma no se apoya en una razón suficiente habrá de entenderse producida una discriminación prohibida constitucionalmente*, ".

Más concretamente, el mismo Tribunal Constitucional ya había indicado en su Sentencia 294/1994 que:

"*Como se dijo en la STC 67/1984, fundamento jurídico 4.º «los privilegios que protegen a la Administración no la sitúan fuera del ordenamiento, no la eximen de cumplir lo mandado en los fallos judiciales, ni priva a los Jueces y Tribunales de medios eficaces para obligar a los titulares de los órganos administrativos a llevar a cabo las actuaciones necesarias para ello».*

Si así no fuera, el Estado podría demorar indefinidamente el pago o cumplimiento de obligaciones legales y dejar sin efecto los derechos subjetivos de crédito de los particulares válida y legítimamente contraídos, escudándose simplemente en la no inclusión en los Presupuestos Generales del Estado de los fondos necesarios para ello. Y claro es que un Estado de Derecho no puede desconocer una situación jurídica perfecta o una obligación legalmente contraída por el mero hecho de que no exista crédito presupuestario.

Como ha advertido la Sentencia de la Sala Quinta del Tribunal Supremo, de 6 de marzo de 1978, a propósito, precisamente de un supuesto de inactividad administrativa que deja sin cumplimiento un mandato legal de equiparación retributiva entre el Profesorado «sin que tampoco sea utilizable como excusa a la Administración para la adopción de tales medidas la inexistencia de créditos presupuestarios, pues la habilitación de los mismos no es condicionante para la existencia del derecho que se reconoce sino que, por el contrario, será una consecuencia de su declaración»".

La rotundidad de lo hasta ahora expuesto, excusaba de más citas.

Pero es que, dejando al margen una posible discusión acerca de la colisión entre dos principios constitucionales, el de igualdad y el de legalidad presupuestaria, la Ley de Hacienda Pública Valenciana ofrece un abanico de posibles modificaciones presupuestarias que pueden ofrecer cobertura financiera a la reclasificación del complemento específico en cuestión y en cuantía ínfima en el presupuesto de la hoy Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda.

Por si el obstáculo presupuestario resultase insalvable, cosa que entendimos que no es así, brindamos otra vía para terminar con la discriminación injustificada a que se ve sometido al interesado.

El art. 106.2 de la Constitución reconoce el derecho de los ciudadanos a ser indemnizados por los perjuicios sufridos como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos. Hoy está plenamente aceptado que tal funcionamiento comprende también la inactividad y la vía de hecho. Además, se dan los presupuestos para la incoación de un expediente de responsabilidad patrimonial: inactividad de la Administración, lucro cesante como perjuicio económicamente valuable y nexo causal entre ambos.

No pudimos, en consecuencia, más que recomendar a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que, a la mayor brevedad, iniciase los trámites necesarios para que el puesto de trabajo nº 16153 le fuera asignado un complemento específico E049 y, subsidiariamente, iniciase, de oficio, un expediente de responsabilidad patrimonial tendente a resarcir al interesado de la diferencia retributiva existente entre el complemento específico E044 y E049.

La recomendación se remitió el 25 de mayo de 2007 y se reiteró 10 de julio de 2007, sin haber obtenido hasta la fecha respuesta a la misma.

Por otro lado, igualmente inaudita fue la queja nº 070819 que formuló una empleada del Ayuntamiento de Callosa d'Ensarrià. Refería que tanto ella como otra compañera, personal laboral fijo del grupo A percibían el salario base en cuantía menor a otros empleados también del mismo grupo; el complemento específico, asimismo lo percibían en cuantía inferior y, por último, no percibían complemento de destino, todo lo cual les reportaba unas retribuciones inferiores en 600 euros respecto de los compañeros.

Solicitado el informe pertinente, el Ayuntamiento reconoció los hechos e indicó que había aprobado unas pagas compensatorias para reducir las diferencias. Como quiera que no encontramos ajustadas a derecho estas pagas compensatorias, remitimos una recomendación en la que recordábamos que la legislación vigente en materia de empleo público determina que las retribuciones de los empleados públicos, personal laboral incluido, se componen de sueldo, igual para todos los empleados públicos del mismo grupo de titulación, complemento específico y complemento de destino, todos ellos necesarios a diferencia de otros, como el complemento de productividad que puede o no existir.

Dicha recomendación venía apoyada también por la sentencia del Tribunal Constitucional que proscribe el trato desigual al de situaciones jurídicas iguales y en especial respecto a los convenios colectivos (Sentencia 280/2006).

Así pues, recomendamos que reconociese a la interesada las mismas retribuciones que las correspondientes a los puestos de trabajo con los que se comparaba, así como el abono de las diferencias no prescritas. En respuesta, el Ayuntamiento de Callosa d'Ensarrià acepta plenamente nuestros argumentos, pero indica que no puede llevarlos a

la práctica hasta que finalice el proceso de modificación de la relación de puestos de trabajo y cuente con suficiente cobertura presupuestaria.

Por último, sobre la obsolescencia de las indemnizaciones por razón del servicio, se dio cuenta en el Informe correspondiente al año 2005, resultando la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo como entorpecedora de la labor del Síndic de Greuges por no haber colaborado con la Institución en la actualización de los importes a abonar por kilometraje, de lo que se dio cuenta en el apartado correspondiente del anterior Informe.

Sobre esta misma cuestión, de nuevo, empleados del centro de salud pública de Elche han formulado la queja nº 071781 y acumuladas. Una vez admitidas, hemos solicitado informe a la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo acerca de la más que necesaria actualización de las cuantías de las indemnizaciones por razón del servicio, encontrándonos a la espera de su respuesta.

7. Jornada, horario, permisos y licencias

En la queja nº 060969, se analizó la cuestión relativa a las guardias médicas. En el Hospital de Sagunto, y mas concretamente, en los Servicios de Pediatría, Radiodiagnóstico, Ginecología – Obstetricia y Cuidados Intensivos de ese centro hospitalario, se estaban produciendo una serie de irregularidades en la designación de facultativos para los turnos de guardia y atención continuada que vulneraban, según la Junta de Personal del Departamento de Salud nº 4, la normativa establecida al efecto.

Los facultativos se veían obligados a la realización de más de tres guardias mensuales sin habérseles realizado antes ninguna consulta en este sentido, ni haber acudido a la contratación del personal para prestar el servicio de atención continuada.

La Orden de 21 de Enero de 1999, de la Conselleria de Sanidad, regula el régimen de prestación de las guardias médicas y obliga a todos los facultativos a realizar, al menos, 3 guardias al mes.

Sin embargo, tal limite se modaliza en base a los recursos humanos disponibles y a las necesidades asistenciales del servicio y de la población. En este sentido, si hay insuficiencia de medios humanos, se oferta cubrir las necesidades a los propios facultativos del servicio que deseen realizarlas de forma voluntaria; en segundo lugar, se procede al nombramiento de facultativos para la prestación de servicios mediante contratos atención continuada y, en tercer lugar, se designa de forma obligatoria a los facultativos de los propios servicios que no tienen exención de guardias, distribuyéndose de forma igualitaria entre ellos, siendo avisados mínimamente con un mes de antelación.

En compensación al exceso de guardias, existe un acuerdo interno de la dirección con los facultativos afectados que mejora notablemente las libranzas estipuladas en la normativa vigente.

La anterior regla general tiene una excepción:

"Cuando por necesidades asistenciales justificadas, durante los períodos vacacionales de verano (julio, agosto, septiembre), Navidades y Semana Santa, resulte imprescindible un incremento de guardias que supere el máximo de tres guardias mensuales por facultativo, la dirección del centro recurrirá, por orden, a la oferta de los propios facultativos que deseen realizarlas de forma voluntaria; en segundo lugar, al nombramiento de facultativos para la prestación de servicios en los términos previstos en el artículo 54 de la Ley 66/1997, y en tercer lugar, a la designación obligatoria de facultativos del propio servicio donde se haya producido la necesidad asistencial."

De la lectura de los documentos obrantes en el expediente se deducía, sin embargo, que en el Hospital de Sagunto el aumento del número de guardias por necesidades asistenciales se ha venido produciendo siempre que éstas han existido, con independencia de que dichas necesidades se presentasen durante los periodos temporales marcados por la norma de referencia, que permiten el recurso a la designación obligatoria marcado por la legislación.

Por tanto, se apreciaba claramente en el presente supuesto una disconformidad entre lo ordenado por la Ley y los hechos acaecidos en el citado centro médico.

La argumentación realizada en su informe por la Administración implicada, en torno a las dificultades para cubrir los turnos de guardia, dada –a su vez- la dificultad para encontrar especialistas y contratarlos o mantenerlos en los diferentes servicios, no era una cuestión que guardase, por lo tanto, relación con el tema aquí apuntado, pues la norma es clara al establecer que el límite máximo de guardias en cómputo mensual no puede ser superior a tres (sobre la obligación de respetar escrupulosamente el orden establecido en el citado artículo, puede verse la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana, de 23 de diciembre de 2004).

La resolución del problema planteado por estas dificultades para la cobertura de los servicios de guardia en el servicio de atención médica especializada debería pasar, en todo caso, por la intensificación de los recursos personales existentes en este hospital, previa modificación, lógicamente, de las políticas de contratación de personal realizadas hasta este momento, que permitan garantizar a los ciudadanos su derecho a tener facultativos de guardia para las urgencias fuera de la jornada habitual.

Por tanto, tuvimos que recordar que, tanto en el presente supuesto, como en cualquier otro que presente analogía con el mismo, se proceda, conforme a lo establecido en la Orden de 21 de enero de 1999, en todo caso, y en la medida en la que no se den estrictamente las condiciones excepcionales previstas en su artículo 3, a respetar el número máximo de tres guardias mensuales por facultativo en el servicio de atención médica especializada. Tal recordatorio fue aceptado por la Gerencia del Departamento de Salud nº 4.

Por otra parte, en el expediente de queja nº 061201 analizamos la cuestión relativa a la concreción horaria de la reducción de jornada. Una matrona con destino en la Unidad de Partos del Hospital General Universitario de Alicante nos manifestó que sigue un turno rodado especial de 12 horas, con prestación de servicios en jornadas de 8.00 horas a 20.00 horas y de 20.00 horas a 8.00 horas del día siguiente, estableciéndose una

libranza de 4 días consecutivos de descanso. Solicitó en su día la reducción de un tercio de jornada por razón de guarda legal de su hijo, proponiendo su concreción en entrar una hora y media más tarde en las jornadas diurnas, mantener su horario de jornada nocturna y, para cubrir las horas que le restaban por la reducción de jornada, que se acumulasen en jornadas completas diurnas y/o nocturnas, a comunicar a la supervisión, con un mes de antelación, con el fin de evitar un solapamiento de horarios con las guardias de su marido, facultativo también en este centro de trabajo y, de este modo, poder atender mejor a su hijo.

Dicha reducción se ampara en la Ley 39/1999 que se promulgó, según su titulo, para promover la Conciliación de la Vida Familiar y Laboral de las personas trabajadoras. En concordancia con el objeto y contenido de la mencionada Ley, el Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud estableció que:

"Resultarán aplicables al personal estatutario los supuestos de reducciones de jornada establecidas para los funcionarios públicos en las normas aplicables en la correspondiente comunidad autónoma, para la conciliación de la vida familiar y laboral".

En el ámbito de la Comunitat Valenciana, el Decreto 137/2003, de 18 de julio, del Consell de la Generalitat, por el que regula la jornada y horario de trabajo, permisos, licencias y vacaciones del personal al servicio de las Instituciones Sanitarias de la Generalitat dependientes de la Conselleria de Sanidad, dispone:

"*Para cuidar, por razones de guarda legal, de algún menor de seis años, o de un disminuido físico o psíquico, o de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad que no pueda valerse por sí mismo, y que no desempeñen actividad retribuida, el personal tendrá derecho a una reducción de hasta la mitad de la jornada de trabajo, con disminución proporcional del salario."*

La Administración le reconocía el derecho a la reducción, pero estaba disconforme con la concreción de la misma según la propuesta de la interesada, alegando, en síntesis, que existe una franja horaria que depende de circunstancias no previstas que quedan condicionadas a las guardias de un tercero –su cónyuge, facultativo del mismo centro de trabajo-, lo que haría difícil una adecuada organización del servicio y, en definitiva, redundaría en perjuicio de la prestación asistencial, sin que, además, se contemple la posibilidad de acumular reducciones de jornada a jornadas completas. Ante tal disyuntiva, la interesada optó por concretar la reducción en el último tercio de cada jornada, pese a lo cual formuló la presente queja.

No existe norma específica para el personal estatutario que regule el modo de llevar a cabo la concreción horaria en supuestos de reducción de jornada, por lo que aplicamos la analogía permitida por el Código Civil cuando las normas no contemplen un supuesto específico, pero regulan otro semejante entre los que se aprecia identidad de razón.

La norma que se trajo a colación fue el art. 37.6 del Estatuto de los Trabajadores (introducida, asimismo por la Ley de Conciliación de la Vida Laboral y Familiar) que dispone*:*

"La concreción horaria y la determinación del período de disfrute del permiso de lactancia y de la reducción de jornada, previstos en los apartados 4 y 5 de este artículo, corresponderá al trabajador, dentro

de su jornada ordinaria. El trabajador deberá preavisar al empresario con quince días de antelación la fecha en que se reincorporará a su jornada ordinaria."

Por tanto, se trata de una facultad reconocida al trabajador. La cuestión no ofrecería mayor dificultad si la jornada fuese fija, pero en el presente caso es una jornada a turnos y, además, no a turno rodado, sino a turno especial. Caso análogo, aunque no exactamente igual, fue analizado por el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León (Valladolid, Sentencia de 23 de marzo de 2006), que dijo:

"CUARTO La discusión se centra pues en determinar cuál es el alcance que debe darse a la expresión «jornada ordinaria» recogida en el párrafo 6 del art. 37, y si, de dicha expresión, debe hacerse una interpretación estrictamente gramatical o no.(....)

Por ello, la interpretación del art. 37.5 y 6 debe efectuarse teniendo en consideración los fines que con ellos se pretende, haciendo prevalerte el derecho de la guardia y custodia, de modo y manera que la reducción de la jornada, no sólo no repercuta negativamente sobre aquél, sino que lo haga particular.

Así en el caso de colisión de interés entre trabajador y empresario, debe prevalecer aquella posición que puede considerarse más idónea para la atención del menor, si bien el ejercicio del derecho deberá estar regido por los principios de buena fe, y resultar en extremo perjudicial al empresario.

En el caso de autos, la solicitud efectuada por la demandante no causa perjuicio reseñable alguno a la empleadora, no acreditándose la imposibilidad empresarial de hacer frente a la reducción de jornada solicitada y en la forma pedida."

El pedimento instado por la demandante permite el ejercicio de su ocupación laboral, y posibilita la atención adecuada y conveniente de su hija, haciendo coincidir su jornada de trabajo con el horario escolar de la menor, debiendo por ello prevalecer la determinación horaria efectuada.

El Tribunal Supremo (Sentencia de 20-7-2000) con anterioridad, y al juzgar un supuesto previo a la introducción del apartado 6 del art. 37 del Estatuto de los Trabajadores, había establecido el mismo criterio, ya que dejó dicho que:

"CUARTO ....Pues bien, en la aplicación de las reducciones de jornada que establece el artículo 37.5 Estatuto de los Trabajadores, ha de partirse de la base de que tal precepto forma parte del desarrollo del mandato constitucional (artículo 39 de la Constitución) que establece la protección a la familia y a la infancia. Finalidad que ha de prevalecer y servir de orientación para la solución de cualquier duda interpretativa. Por otra parte nada establece el precepto legal en orden a la concreción horaria de la reducción de jornada, ni si en tal actuación debe prevalecer el criterio o las necesidades concretas del trabajador o las organizativas de la empresa. Aparente laguna legal, posiblemente dejada de propósito, con el fin de que se compatibilicen los intereses del menor (y por tanto del padre o madre trabajadores), con las facultades empresariales de organización del trabajo. Es evidente que la forma de ejercicio del derecho por ambas partes puede ser determinante de que, en cada caso, proceda una u otra solución, según las circunstancias concurrentes. Tal acontece en los supuestos contemplados en las sentencias recurridas y de contraste. En la primera, resalta la Sala de suplicación que queda acreditada la buena fe de la trabajadora; que la empresa, por su dimensión, tiene fácil su sustitución, no existiendo problemas en cuanto a la organización del trabajo, de accederse a la petición de la actora. Igualmente se destaca que, tras la excedencia de la demandante a causa de maternidad, la empresa «no presenta ciertamente indicios de que su comportamiento denote un actuar conforme a las exigencias de la buena fe, tal y como exige el citado art. 20 del Estatuto de los Trabajadores». Ante estos datos complementarios concluye la Sala que corresponde a la trabajadora la elección de turno y concreción horaria del modo más favorable a la protección de los dos hijos menores."

El bloque jurídico que ampara el interés superior de los menores esta constituido por:

- Los artículos 39.1 y 39.2 de la Constitución*:*

"Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia. Los poderes públicos aseguran, asimismo, la protección integral de los hijos, iguales éstos ante la ley con independencia de su filiación, y de las madres, cualquiera que sea su estado civil. La ley posibilitará la investigación de la paternidad."

- El Tribunal Europeo de Derechos Humanos ha reiterado que el interés del niño prevalece sobre cualquier consideración y que ante varias interpretaciones posibles optamos por el interés del menor (Sentencia de 29-9-2004, FJ 47).

- El art. 3 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, ordena que en todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, ha de concederse una consideración primordial al interés superior del niño.

- El art. 2 de la Ley Orgánica 1/1998, de Protección Jurídica del Menor establece como principio rector básico de la misma que:

"En la aplicación de la presente Ley primará el interés superior de los menores sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir. Asimismo, cuantas medidas se adopten al amparo de la presente Ley deberán tener un carácter educativo."

- La Ley 7/1994, de la Infancia indica que:

"*Principios rectores. La protección integral de la infancia, la prevención de los riesgos y la defensa y garantía de sus derechos reconocidos por la Constitución y por los acuerdos internacionales que velan por su efectividad, constituyen una responsabilidad indeclinable de todos los agentes que intervienen en la atención a la infancia y son los principios rectores de la actuación de los poderes públicos y de las relaciones del adulto con el niño."*

- Finalmente, nuestro Estatuto de Autonomía (art. 11) indica 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."

La interpretación de los preceptos de aplicación ha de realizarse de una forma extensiva y acorde al espíritu y finalidad de los mismos, de modo que ha de entenderse que salvo excepcionales supuestos en los que pueda apreciarse abuso de derecho, inexistencia de buena fe o manifiesto quebranto para la empresa, corresponde al trabajador la elección de turno y concreción horaria del modo más favorable a la protección del menor.
Debe rechazarse, en suma, una interpretación restrictiva del precepto para analizar si en el mismo o en el conjunto del ordenamiento vigente, y atendiendo al espíritu y finalidad de la regulación en materia de conciliación de la vida laboral y familiar, puede entenderse comprendido el derecho a que, en los casos de reducción de jornada, se elija por el trabajador una jornada con un horario adecuado a los intereses familiares, que en

el presente supuesto quedan vinculados a los días en que el cónyuge de la interesada realiza guardias, días en los que la interesada disfrutaría de las reducciones acumuladas para mejor atender a su hijo.

En cuanto a la posibilidad de acumular reducciones de jornadas para librar jornadas completas, ciertamente no está previsto en norma alguna precisamente por el carácter genérico de estas. Pero tal posibilidad ha de admitirse en supuestos tan especiales como en el presente, en el que se trabajan 3 días seguidos durante 12 horas consecutivas cada uno y 12 de descanso; se libran 4 días y se vuelve a trabajar otros 3 días en las mismas condiciones, pero en secuencia horaria inversa.

Diversos Tribunales Superiores de Justicia admitieron la acumulación en cuanto a las reducciones por lactancia correspondientes a días de guardia de facultativas, teniendo, finalmente, su reflejo legal en la modificación de la Ley 30/1984 operada por Ley 21/2006, de 20 de junio, añadiendo que:

"Igualmente, la funcionaria podrá solicitar la sustitución del tiempo de lactancia por un permiso retribuido que acumule en jornadas completas el tiempo correspondiente.".

Por ultimo, es necesario cohonestar el derecho de la trabajadora con el de la prestación del servicio asistencial propio de la organización en la que desempeña sus funciones.

Se ha de partir de dos hechos: el primero, el de que en el mismo centro de trabajo ejerce como facultativo el cónyuge de aquella, y el segundo, que la trabajadora se compromete a preavisar con un mes de antelación las jornadas completas en las que librara por acumulación de las reducciones de jornada no disfrutadas.

Así pues, de un lado la organización del hospital debe permitir conocer a los diferentes gestores (direcciones médica y de enfermería y supervisiones de Enfermería) las guardias, turnos y libranzas del personal para poder organizar la adecuada cobertura de los turnos de trabajo con suficiente antelación, que estimamos adecuada en un mes u otra que se considere oportuno.

Al fin, recomendamos a la Conselleria que diese las instrucciones pertinentes con el objeto de que la interesada pudiese disfrutar de la reducción de jornada que tiene reconocida durante una hora y media a la entrada al trabajo los días en que trabaja de 8 a 20 horas y el resto, en computo mensual o en el que se considere más conveniente, acumuladamente en jornadas completas a disfrutar los días en que el cónyuge de la interesada preste servicios de guardia, previa comunicación de aquella con un mes de antelación o el que se considere mas conveniente.

Tal recomendación no fue aceptada, alegando las dificultades organizativas que generaría, así como que, de admitirse nuestra recomendación, los 20.000 trabajadores del departamento de salud podrían solicitar el mismo régimen de concreción horaria de la reducción, lo cual impediría garantizar la prestación asistencial. Atendido lo cual finalizamos la investigación.

Por otra parte, en la queja nº 061398, sobre la concesión de permiso para acudir a un examen, la interesada manifestaba que fue convocada a la realización de un examen final en la Universidad Jaume I de Castellón**.**

Como tenia turno de trabajo en el servicio de emergencias sanitarias de 10 a 22 horas y el examen era a las 9 horas, solicitó el pertinente permiso, sin obtener respuesta al mismo, por lo que entendió denegada su petición. Y, por tanto, no acudió al examen personándose en su puesto de trabajo y encontrando a un sustituto en el mismo.

La Administración informó que no contestaron por escrito a la petición, lo cual es práctica habitual en permisos debidos, solicitándose únicamente la justificación "a posteriori" de la causa; tan sólo las denegaciones son contestadas explícitamente.

Además, demostraba su sorpresa por la conducta de la interesada, ya que a lo largo del curso académico, había solicitado diversos permisos para acudir a exámenes, conduciéndose de la manera expuesta, es decir, preavisando y justificando.

El Decreto 137/2003, de la Conselleria de Sanidad, es claro al respecto a la hora de fijar el régimen de permisos y licencias: el disfrute de los mismos requiere, por parte del empleado, el preaviso y la justificación, y por parte de la Administración, la autorización expresa si se dan las condiciones para el disfrute.

En el caso investigado tal autorización expresa no se produjo.

Es norma general en el procedimiento administrativo común que las Administraciones publicas deben resolver expresamente la solicitudes de los interesados en los plazos legalmente establecidos. De no ser así, entran en juego las reglas de estimación o desestimación presuntas por silencio administrativo.

Desde luego, el Decreto 137/2003 no establece normas específicas sobre el sentido del silencio en el caso de permisos y licencias. Sí lo hace el Decreto 166/1994, de 19 de agosto, de adecuación a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Publicas y del Procedimiento Administrativo Común, estableciendo que, en el ámbito de la Conselleria de Sanidad, el sentido del silencio administrativo será negativo en cuanto a las peticiones de permisos y licencias.

En el presente supuesto, al margen de las reglas consuetudinarias, lo cierto es que la presunción desestimatoria del silencio administrativo llevó al empleado a actuar correctamente, entiendo que debía incorporarse a su puesto de trabajo por entender denegado el permiso para acudir al examen.

No pudimos aceptar como práctica habitual, al margen del sentido legal del silencio administrativo, la no contestación escrita y expresa a las solicitudes de los empleados que, éstas sí, siempre se hacen con carácter previo y por escrito.

El derecho a obtener una resolución sobre lo que se ha solicitado a la Administración obliga a ésta a actuar diligentemente.

En consecuencia, recomendamos a la Conselleria de Sanidad que velase por el estricto deber de contestar expresamente, y en el menor tiempo posible, a las solicitudes formuladas por los interesados.

En el momento de redactar el presente Informe, nos hallamos a la espera de que la Conselleria de Sanidad conteste a nuestra recomendación.

Por otro lado, en relación con el descanso semanal un empleado del servicio de recogida de residuos sólidos urbanos del Ayuntamiento de Llíria, se interpuso la queja nº 070028.

El interesado denunciaba que se trabajaba de lunes a sábado todas las semanas y, además el domingo cada cinco semanas, con lo que no se disfruta de un descanso semanal continuado de 48 horas.

El informe emitido por el Ayuntamiento reconocía la realidad de los anteriores hechos, añadiendo que se trabaja a tarea, resultando que la jornada teórica era de 37,5 horas semanales, pero la real, no llegaba a las 35. Dicho sistema de trabajo fue acordado con la representación de los trabajadores.

El Convenio Colectivo para el personal laboral del Ayuntamiento de Llíria disponía que:

"El personal disfrutará de una pausa de 12 horas entre el final y el inicio de cada jornada. Asimismo, el personal tendrá derecho a un descanso semanal 2 dos días naturales o de 48 horas interrumpidas desde el cese de su actividad hasta la reanulación de la misma".

Ello suponía una mejora respecto al mínimo de descanso semanal establecido en el art. 37 del Estatuto de los Trabajadores, que es de día y medio ininterrumpido.

Trabajo a tarea y descanso semanal, ni son conceptos análogos, ni tienen por qué interferir entre si.

El trabajo a tarea es una modalidad de distribuir el trabajo dentro de la jornada, aun cuando no está contemplado en la normas legales actualmente vigentes; si lo fue en la extinta Ley de Contrato de Trabajo (art. 38), siendo por lo demás habitual en algunos sectores productivos. La particularidad del trabajo a tarea consiste en que la jornada de trabajo coincide con el tiempo empleado en realizar determinado trabajo, de modo que una mayor diligencia puede redundar en un ahorro de tiempo del que el trabajador puede disponer. Algunas normas paccionadas siguen admitiéndolo expresamente y también la práctica: por ejemplo, buzoneos, venta de cupones de la ONCE, rutas de comerciales, etc.

Cuestión distinta es la del descanso semanal: sea cual sea el régimen de la jornada de trabajo, el descanso semanal debe respetar los mínimos establecidos legal o paccionadamente, teniendo en cuenta que la fuerza vinculante de los convenios colectivos viene garantizada directamente por el art. 37.1 de la Constitución, por lo que recomendamos al Ayuntamiento de Llíria que tomase las disposiciones necesarias para que los trabajadores del servicio de recogida de residuos urbanos disfruten del descanso semanal establecido en el convenio colectivo de aplicación al mismo.

Nuestra recomendación, que fue remitida el 10 de julio de 2007 y reiterada el 8 de octubre de 2007 no ha recibido respuesta.

De otra parte, unas alumnas de la Universidad Politécnica de Valencia denunciaron el incumplimiento del horario de trabajo de un profesor de la Facultad de Bellas Artes.

En la investigación (queja nº 070744) se puso de manifiesto que los Estatutos de la Universidad Politécnica de Valencia otorgan a los alumnos el derecho a conocer los horarios de impartición de las asignaturas.

El alumno tiene derecho a recibir una enseñanza teórica y práctica de calidad, pero ello no le convierte en fiscalizadores de la actividad de los docentes.

En segundo lugar, la realidad de los hechos denunciados no pudo ser constatada con claridad, ya que frente a las afirmaciones de las alumnas existían unas hojas de firma de cuya veracidad no cabía dudar, en virtud del principio de buena fe.

Por ultimo, el hecho de que durante determinadas jornadas la docencia consistiese en la corrección en clase de prácticas y la clase finalizase, precisamente, cuando todas y cada una de las prácticas hubiesen sido corregidas, debe enmarcarse en la libertad de enseñanza consagrada por el art. 27.1 de la Constitución, siendo, por lo demás, una práctica común en el modo de prestar determinados trabajos (otra expresión del trabajo "a tarea").

Finalmente, en cuanto a las tutorías de los docentes universitarios es práctica generalizada el ofertar a los alumnos un tiempo semanal para las mismas en la que el profesor está disponible, pero previa comunicación por los alumnos.

8. Sanciones

Un policía local de Benidorm denunció en la queja nº 070169 lo desproporcionado de diversos expedientes disciplinarios que le habían sido incoados.

El interesado era miembro del Sindicato de Empleados Públicos de la Comunidad Valenciana (SEP-CV), además de Secretario del Sector de Policía Local y Secretario de la correspondiente Sección Sindical en el Ayuntamiento de Benidorm.

En su escrito de queja, el interesado refirió diversas actuaciones llevadas a cabo por los mandos de la Policía Local de Benidorm en relación con los servicios a desempeñar por el mismo y las condiciones en las que debía hacerlo, pero tales actuaciones se referían fundamentalmente a los años 2004 y 2005, y el art. 15.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, por la que nos regimos, impidió que investigásemos tales hechos al haber trascurrido más de un año.

Sin embargo, había otros dos hechos recientes sobre los que sí pudimos pronunciarnos.

Se trataba de la incoación de dos expedientes disciplinarios al interesado:

- el primero, tomando como base el fallo de una Sentencia de un Juzgado de Instrucción de Benidorm que condenó al interesado como autor de una falta de injurias al Intendente del Cuerpo de la Policía Local de Benidorm. El interesado apeló dicha sentencia, y la Audiencia Provincial de Alicante revocó la de instancia, absolviendo al interesado de la falta imputada; consecuencia de ello fue el sobreseimiento del expediente disciplinario.

- el segundo, como consecuencia de un escrito del Intendente Principal Jefe en relación con otro escrito que el interesado había presentado al Sr. Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Benidorm, en el que se interesaba que los componentes de la sección de educación vial que represente al Ayuntamiento de Benidorm en los centros escolares en su campaña de educación vial, tengan la titulación adecuada, esto es, sean titulados en educación vial para Profesores con estudios Universitarios y que los titulados como educadores extraescolares sean colaboradores de los primeros.

Descartada que la primera falta tipificada en el pliego de cargos fuese tal, procedía examinar la segunda, según la cual el escrito presentado por el autor de la queja constituyó un acto o declaración que vulneraba los limites del derecho de acción sindical.

Para conocer cuáles son dichos limites, procedimos a examinar el parecer al respecto del Tribunal Constitucional, deteniéndonos en su Sentencia 198/2004, de 15 de noviembre sobre el ejercicio de la actividad sindical.

A nuestro entender, teniendo en cuenta la jurisprudencia constitucional sobre el ejercicio de la actividad sindical, el hecho de solicitar determinada cualificación para seleccionar los policías locales que deberían llevar a cabo una campaña de educación vial en los colegios de Benidorm se enmarcaba plenamente en el ejercicio de la actividad sindical y no supuso en absoluto desbordar sus limites.

El escrito estaba redactado con formal corrección (terminaba con “reciba un respetuoso saludo”), si bien en la parte central del mismo deslizaba la posibilidad de que la selección fuese a realizarse en base a “criterios personales, familiares o amiguismos”; ello, de acuerdo con la doctrina constitucional expuesta, a nuestro parecer desbordó los limites del ejercicio de la libertad sindical, ya que suponía una acusación “ad cautelam” carente de justificación alguna e innecesaria al objeto de la petición que se realizó, presumiendo de antemano que la selección de los policías formadores se iba a realizar infringiendo en ordenamiento jurídico. Por tanto, no apreciamos una inadecuada tipificación de esta conducta, sin perjuicio de la sanción que por ella pudiera imponerse.

En cuanto a la tercera falta nos abstuvimos de valorarla, ya que, como el propio pliego de cargos indicaba, se hallaba prescrita.

Por ello, recomendamos al Alcalde de Benidorm que, fuese cual fuese el estado en el que encontrase el procedimiento sancionador a que se referían lo mencionados

antecedentes, procediese a revisar de oficio todos los actos administrativos tendentes a dejar sin efecto la sanción que se hubiere o pudiere derivar de la primera falta tipificada.

En contestación a nuestra recomendación el Ayuntamiento de Benidorm nos trasladó la propuesta de resolución del expediente sancionador que, coincidía plenamente con nuestros argumentos.

9. Derechos sindicales

El Sindicato de Trabajadores de la Administración-IV y, posteriormente el Sindicato de Trabajadores y Empleados de la Administración, denunciaron el comportamiento de la Agencia Local de Desarrollo del Ayuntamiento de Alicante en lo relativo al derecho de información pasivo reconocido como contenido de la libertad sindical (queja nº 061303).

El interesado, y otras personas en calidad de delegados de personal o secretario general del Sindicato de Trabajadores de la Administración (STA-IV), y posteriormente del Sindicato de Empleados y Trabajadores de la Administración (SETA), presentaron diversos escritos en solicitud de determinada información de carácter sindical, cuya respuesta a los mismos fue desigual.

Partimos del supuesto de que el interesado ostentaba al momento de resolver la condición de delegado sindical, y en el pasado, de delegado de personal.

Centramos en consecuencia la atención en el análisis de si se vulneró el derecho a la libertad sindical reconocido en el art. 7 de la Constitución.

La Ley Orgánica 11/1985, de 2 de Agosto, de Libertad Sindical en su art. 10.3 dice que:

"Los delegados sindicales, en el supuesto de que no formen parte del comité de empresa, tendrán las mismas garantías que las establecidas legalmente para los miembros de los comités de empresa o de los órganos de representación que se establezcan en las Administraciones Públicas, así como los siguientes derechos a salvo de lo que se pudiera establecer por convenio colectivo:

1. Tener acceso a la misma información y documentación que la empresa ponga a disposición del comité de empresa, estando obligados los delegados sindicales a guardar sigilo profesional en aquellas materias en las que legalmente proceda.

2. Asistir a las reuniones de los comités de empresa y de los órganos internos de la empresa en materia de seguridad e higiene o de los órganos de representación que se establezcan en las Administraciones Públicas, con voz pero sin voto.

3. Ser oídos por la empresa previamente a la adopción de medidas de carácter colectivo que afecten a los trabajadores en general y a los afiliados a su sindicato en particular, y especialmente en los despidos y sanciones de estos últimos."

En cuanto al derecho de información pasiva de los delegados de personal, viene recogida en el Estatuto de los Trabajadores:

"1.º Recibir información, que le será facilitada trimestralmente, al menos, sobre la evolución general del sector económico al que pertenece la empresa, sobre la situación de la producción y ventas de la entidad, sobre su programa de producción y evolución probable del empleo en la empresa, así como acerca de las previsiones del empresario sobre celebración de nuevos contratos, con indicación del número de éstos y de las modalidades y tipos de contratos que serán utilizados y de los supuestos de subcontratación.

2.º Recibir la copia básica de los contratos a que se refiere el párrafo a) del apartado 3 del artículo 8 y la notificación de las prórrogas y de las denuncias correspondientes a los mismos, en el plazo de los diez días siguientes a que tuvieran lugar.

3.º Conocer el balance, la cuenta de resultados, la memoria y, en el caso de que la empresa revista la forma de sociedad por acciones o participaciones, de los demás documentos que se den a conocer a los socios, y en las mismas condiciones que a éstos....

6.º Conocer los modelos de contrato de trabajo escrito que se utilicen en la empresa, así como de los documentos relativos a la terminación de la relación laboral.

7.º Ser informado de todas las sanciones impuestas por faltas muy graves.

8.º Conocer, trimestralmente al menos, las estadísticas sobre el índice de absentismo y sus causas, los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y sus consecuencias, los índices de siniestralidad, los estudios periódicos o especiales del medio ambiente laboral y los mecanismos de prevención que se utilicen....."

Las respuestas a las peticiones fue diversa, y así, consideramos que no se respetó el derecho a recibir información en algunas de las solicitudes, y en otras sí. Por ejemplo, a los representantes de los trabajadores no se les reconoce el derecho a tener acceso a todas las actas de los órganos rectores de las empresas. Por el contrario, la mera relación de plazas que componen una plantilla no acompañada de la motivación de la creación de las mismas que, aunque es decisión que corresponde a la Administración, debe ser conocida por la representación sindical para poder efectuar la defensa de los derechos de los trabajadores que tanto los textos nacionales como internacionales les reconocen. Del mismo modo la copia básica de los contratos de trabajo tampoco da información, ni sobre la justificación de la necesidad de la contratación, ni sobre las funciones a desempeñar por la persona contratada, máxime teniendo en cuenta que el convenio clectivo de aplicación no define las funciones de cada categoría profesional.

En cuanto a la negociación y borradores de la relación de puestos de trabajo, la única mención que se hace a las mismas lo es en el art. 4.1 del vigente convenio colectivo y en él se dice que se negociará, razón que avala más aún el que los sindicatos cuenten con toda la información pertinente para la menor defensa de sus afiliados.

Sobre relaciones de puestos de trabajo y Administración Local tramitamos en su día una queja de oficio (nº 23/05) en la que, entre otras cosas, decíamos:

"Una de las primeras conclusiones que extraemos de la investigación es la confusión que existente entre las plantillas y las RPTs, de modo que hay corporaciones que tienen plantilla, la mayoría plantillas y RPTs como instrumentos análogos y las menos plantillas y RPTs como documentos bien diferenciados. Al anexarse la plantilla al presupuesto es habitual que anualmente se aprueben las plantillas y las RPTs aun cuando no hayan existido modificaciones en las mismas. Alguna Corporación tiene catalogo de puestos de trabajo, como un tercer género.(....)

En cuanto al procedimiento de elaboración dados los antecedentes legislativos referidos no hemos considerado oportuno investigarlo, limitándonos a dos cuestiones básicas: el órgano que aprueba la RPT y la publicidad dada a la misma. En cuanto a la primera se trata del Pleno a tenor de lo dispuesto en los artículos 22.2.i) (Ayuntamientos) y 33.2.f) (Diputaciones) de la Ley de Bases de Régimen Local.... La publicidad, como reglamentos que son, es precisa y se ha dado en todos los casos mediante inserción en los Boletines Oficiales de la Provincia.(.....)"

Y en cuanto a la negociación de las relaciones de puestos de trabajo, también en el ámbito de la Administración Local, en el expediente de queja nº 060851, se indicaba que:

"Y entre estas actividades se encuentran las de control establecidas en el art 64 del Estatuto de los Trabajadores, que en opinión del TS no se agotan en el simple acceso a la información general, sino que imponen el deber de los representantes de mantener informados a sus representados en todos los temas que directa o indirectamente puedan tener repercusión en las relaciones laborales . Y ello porque, como ha señalado el T.C (SSTC 94/1995, 168/1996 entre otras) esa transmisión de noticias , ese flujo de información entre sindicatos y afiliados, entre delegados sindicales y los trabajadores, es el fundamento de la participación, permite el ejercicio cabal de una acción sindical, propicia el desarrollo de la democracia y del pluralismo sindical, y en definitiva constituye un elemento esencial del derecho fundamental a la libertad sindical"

Por su parte la amplitud del art 10 de la Ley Orgánica de Libertad Sindical, permite incluir en él, sin debates al respecto y sin diferencias entre los representantes, la obligación de remisión de información a cada uno de los delegados sindicales de manera personalizada ,con independencia de que los que se integran en el Comité de empresa la reciban por su pertenencia a ese órgano.

Así, todos los representantes legales tienen derecho a la información sea cual sea esa información, es decir no importa que si esta afecta a temas generales o a temas particulares, y con independencia de la si la materia esta relacionada directamente con los afiliados o con el resto de los trabajadores (por todas SSTS de 3-2-1999 ,11-3 1999)"

Por tanto, le recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que hiciese todo lo posible para que se cumpliesen las obligaciones de información que la Ley Orgánica de Libertad Sindical reconoce a los representantes de los trabajadores; recomendación que fue aceptada.

10. Otras cuestiones relativas al empleo público

Tras la promulgación del Decreto del Consell que reguló la carrera del personal sanitario adscrito a la Conselleria de Sanidad, otros colectivos de empleados públicos pertenecientes a profesiones sanitarias impetraron nuestro amparo para que les fuese aplicada aquella norma: se trataba de veterinarios que prestan servicios en la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación (Queja nº 070502 y acumuladas) y de ATS/DUE que prestan servicios para residencias de mayores de la Conselleria de Bienestar Social (Quejas 070520 y acumuladas).

Tras recibir los informes de la Conselleria de Justicia y Administraciones Publicas, concluimos la investigación, toda vez que la carrera profesional de los empleados sanitarios se regula en el Decreto 66/2006, y aun cuando en su preámbulo hace referencia a la Ley de Ordenación de las Profesiones Sanitarias, en su articulado añade dos requisitos más para ser de aplicación:

"El presente sistema de carrera profesional resulta de aplicación a los Licenciados y Diplomados, incluidos en los artículos 6 y 7 de la Ley de Ordenación de las Profesiones Sanitarias, adscritos a la Conselleria de Sanidad y que ostenten la consideración de personal sanitario, conforme a lo dispuesto en el Decreto 71/1989, de 15 de mayo, del Consell.". .

Además, añadíamos, que el Estatuto Básico del Empleado Publico, aprobado por Ley 7/2007, establece en su art. 2.3, relativo a su ámbito de aplicación, que:

"El personal docente y el personal estatutario de los Servicios de Salud se regirán por la legislación específica dictada por el Estado y por las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus respectivas competencias y por lo previsto en el presente Estatuto, excepto el Capítulo II (derecho a la carrera profesional) del Título III, salvo el artículo 20, y los artículos 22.3, 24 y 84."

VII. SERVICIOS Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES

1. Introducción

Las quejas formuladas por la ciudadanía sobre esta materia durante el 2007 ascienden a un total de 343, lo que representa el 18% del total de quejas presentadas.

De las 343 quejas presentadas, sólo se han inadmitido 42, lo que representa el 12%, y se han cerrado un total de 192 quejas (55,98%), de las cuales 116 se han solucionado de forma favorable para el ciudadano.

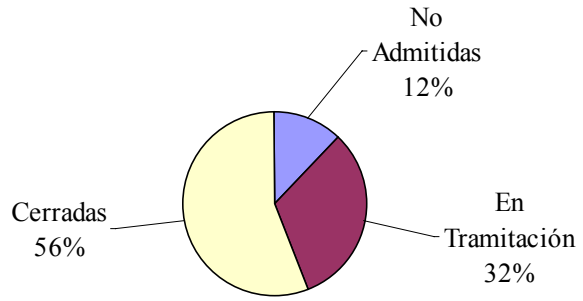
En materia de servicios y régimen jurídico de las Entidades Locales se han dictado un total de 20 recomendaciones, de las cuales 18 han sido aceptadas por las Administraciones Públicas a quienes iban dirigidas.

En cuanto a la distribución de las quejas por materias, queremos destacar las 22 quejas presentadas sobre problemas relacionados con el suministro de agua potable; 17 sobre vías públicas urbanas, 25 sobre la recogida de residuos sólidos urbanos; 56 en materia de ordenación y control del tráfico, de las cuales 31 corresponden a la tramitación de expedientes sancionadores; 26 en materia de responsabilidad patrimonial y, finalmente, 90 sobre el ejercicio del derecho de petición.

2. Servicios y Régimen Jurídico de las Entidades Locales en cifras

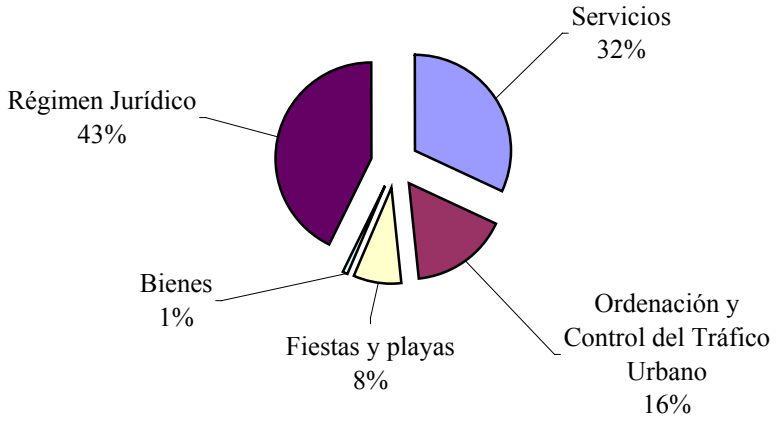
2.1. Análisis Cuantitativo

No Admitidas	42	12,24%
En Tramitación	109	31,78%
♦ *En Trámite Normal*	*109*	*31,78%*
♦ *Suspendidas*	*0*	*0,00%*
Cerradas	192	55,98%
♦ *Por solución*	*82*	*23,91%*
♦ *Se solucionará*	*34*	*9,91%*
♦ *Actuación Administrativa Correcta*	*44*	*12,83%*
♦ *Otros Motivos*	*12*	*3,50%*
♦ *Resoluciones*	*20*	*5,83%*
● Aceptadas	18	5,25%
● No Aceptadas	2	0,58%
Total Quejas	343	100,00%



2.2. Análisis Cualitativo

Área de Servicios y Régimen Jurídico	Quejas
Servicios	110
Suministro de agua potable	*22*
Obras públicas	*14*
Vías públicas urbanas	*17*
Recogida de residuos sólidos urbanos	*25*
Limpieza pública	*1*
Sanidad local	*3*
Transporte colectivo urbano de viajeros	*2*
Otros servicios municipales	*26*
Ordenación y Control del Tráfico Urbano	56
Ordenación del Tráfico urbano	*25*
Expediente sancionadores	*31*
Fiestas y playas	27
Celebración de espectáculo pirotécnico en fiestas populares	*27*
Bienes	3
Bienes, utilización y explotación	*3*
Régimen Jurídico	**147**
Responsabilidad patrimonial	*26*
Contratación	*3*
Asociaciones de vecinos	*10*
Derecho de petición	*90*
Otras quejas de Régimen jurídico	*18*
Total área de Servicios y Régimen Jurídico	**343**



3. Servicios

3.1. Suministro de agua potable

Debemos reseñar en este apartado del Informe algunos expedientes de queja que versan sobre las siguientes materias, correspondientes a las quejas a las que a continuación se hará referencia:

- La queja nº 051601 tenía por objeto la falta de respuesta por el Ayuntamiento de San Miguel de Salinas al escrito de alegaciones formulado por el ciudadano que se dirigió a esta Institución en el trámite de información pública del padrón de servicios de agua y basura de la "Ciudad de las Comunicaciones" del tercer trimestre de 2003.

- En el expediente relativo a la queja nº 070534, la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios, en representación de uno de sus asociados, ponía de manifiesto que éste era propietario de una vivienda en el término municipal de Montroy; urbanización en la que el suministro de agua potable incumple los parámetros de turbidez establecidos en el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, en el que se regulan los criterios sanitarios de la calidad de agua de consumo humano.

- Por último, en el expediente de queja nº 070155, el ciudadano manifestaba que había intentado cambiar a su nombre el contrato de suministro de agua potable de una vivienda de su propiedad y la empresa municipal encargada de gestionar el servicio no se lo permitía si previamente no abonaba una deuda pendiente de pago del anterior propietario.

Pasamos a analizar la actuación de la Institución en estos tres expedientes.

El primero de ellos, el referenciado bajo el número de queja 051601.

Tras haber practicado diversos requerimientos para la remisión del preceptivo informe municipal, el mismo se recibió en esta Institución y es del siguiente tenor:

"Que las irregularidades procedimentales y de cobro a las que hace referencia el autor de la queja no son totales ya que este Ayuntamiento realiza los padrones de agua de todo el municipio de acuerdo con las tarifas que figuran en las ordenanzas en vigor. El hecho de que estas tarifas no sean del gusto del autor de la queja no invalidan las mismas y, en caso de que considere que esas ordenanzas no se ha elaborado correctamente lo que debería haber hecho es recurrir las mismas siguiendo los procedimientos legales establecidos.

Sus acusaciones con respecto al procedimiento de lectura de contadores, etc. son gratuitas y no probadas y, en cualquier caso, deberían referirse a recibos y lecturas de contador concretos, no limitarse a lanzar acusaciones genéricas que afectan a la gestión de recaudación municipal por ver si "algo" cuela.

En cuanto al retraso con el cobro de recibos se produjo por causas determinadas que fueron las siguientes:

El Ayuntamiento cobraba el total del recibo de agua consumida por la urbanización "Ciudad de las Comunicaciones" a la entidad responsable de la misma. Cuando se asumió el servicio, los datos que obraban en poder del Ayuntamiento eran casi inexistentes por lo que hubo que elaborar el correspondiente padrón, revisar contadores e iniciar la lectura de los mismos lo que llevó un tiempo considerable, aunque

no creemos que eso produzca "indefensión" si bien puede haber causado molestias al haber facturado con retraso. La facturación, no obstante, ha sido hecha con todas garantías como habitualmente se viene haciendo lo que no impide que, en alguna ocasión aislada se pueda producir algún error de lectura o facturación en cuyo caso se procede a su rectificación.

Los padrones de agua se aprueban periódicamente (cada trimestre) y se publican en el BOP como es preceptivo".

Pero no consta en los antecedentes obrantes en este expediente que se le hubiera comunicado respuesta o resolución al autor de esta queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja y, dejando constancia de la excesiva dilación en la remisión de la información municipal reiteradamente requerida por esta Institución, efectuamos los siguientes razonamientos.

El artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, establece, en sus párrafos primero y tercero, lo siguiente:

"1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación...
3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo para recibir la notificación, éste será de tres meses...".

Por otra parte, el artículo 89 de la citada Ley 30/1992, en su cuarto párrafo, prescribe:

"4. En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso...".

Y, en todo caso, en el artículo 17, segundo párrafo, de la Ley 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges, se establece como competencia de esta Institución:

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

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo.

Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley:

"el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado".

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella y lo mínimo que ha de ofrecer al mismo es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato contenido en el artículo 103 de la Constitución, exigiendo una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución en su artículo 9.3.

A la vista del resultado de la investigación practicada por esta Institución, se recomendó a la Alcaldía de San Miguel de Salinas que, en situaciones como la analizada, extreme al máximo el cumplimiento de los deberes legales que se contienen en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Al tiempo de redactarse el presente Informe, el Ayuntamiento de San Miguel de Salinas no ha contestado a esta Institución sobre la aceptación de esta Resolución.

Por otro lado, en el caso del expediente de queja nº 070534, como ha quedado indicado, la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios, representada por uno de sus asociados, manifestaba que remitió escrito a la Conselleria entonces denominada de Territorio y Vivienda, indicando que aquel ciudadano era propietario de una vivienda unifamiliar en la urbanización denominada "Balcón de Montroy", en el municipio de Montroy, y que el suministro de agua potable en la referida vivienda incumple los parámetros de turbidez exigidos en el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de agua de consumo humano, por lo que se solicitó que se procediera por aquel Ayuntamiento a paliar dicha problemática.

Con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por dicho ciudadano, se solicitó que nos indicara si existe previsión temporal de adoptar alguna resolución y/o medida que solucionara tal problemática.

Efectuados los requerimientos previstos en la Ley reguladora de esta Institución, al tiempo de redactarse el presente Informe todavía no hemos recibido la información solicitada.

Por último, en el expediente de queja nº 070155, el problema planteado por el ciudadano, recordamos, hacía referencia a que había intentado cambiar la titularidad del contrato de suministro de agua potable de una vivienda que había adquirido para figurar él como titular, y que la empresa encargada de la gestión de este servicio no se lo permitía si previamente no cancelaba una deuda pendiente contraída por el anterior propietario de la vivienda.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, requerimos al Ayuntamiento de Xàbia que nos remitiera un informe sobre las siguientes cuestiones:

a) Detalle de las actuaciones dirigidas contra el anterior propietario para cobrar el importe adeudado.

En relación con este concreto extremo, el Ayuntamiento no acredita haber intentado el cobro de la deuda pendiente al anterior propietario.

b) Copia de la normativa municipal que permite exigirle el pago al nuevo propietario.

El Ayuntamiento nos remitió un informe elaborado por la Gerencia de la empresa Aguas Municipales de Javea, S.A. (AMJASA) en el que no se hace constar fundamento jurídico alguno para exigir la deuda pendiente al nuevo propietario.

La mercantil AMJASA trataba de justificar el cobro al adquirente de la vivienda en virtud del contenido de la cláusula V del contrato suscrito por el anterior propietario en el que se establece que:

"en caso de que el abonado traspase la titularidad de alguna de las viviendas o locales para los que se firma este contrato a otra persona, deberá ponerlo en conocimiento de la Empresa y obtener la firma del nuevo contrato por parte del nuevo usuario. De no ser así continuará él siendo directamente deudor a la Empresa de los débitos que por aplicación del art. 2 de este contrato se produzcan en relación con la vivienda o local en cuestión. Sin perjuicio de satisfacer la compensación establecida en el art. 36-B por la infracción cometida."

Precisamente, tal y como se desprende del contenido de esta cláusula contractual, el antiguo abonado y titular del contrato –no el nuevo adquirente- es única y exclusivamente el responsable del pago de la deuda pendiente y el que ha cometido la infracción de no dar cuenta a la empresa del cambio de titularidad producido.

En el informe municipal también se hacía referencia al art. 8 del Reglamento del Servicio como fundamento para exigir el pago al nuevo adquirente. Sin embargo, a tenor de su contenido, que transcribimos a continuación, no contempla expresamente la obligación de pagar la deuda pendiente por parte del adquirente de la vivienda:

"Cuando el titular de un contrato de suministro de agua potable enajene, ceda, renuncie, arriende, subarriende o traspase el domicilio o derecho de ocupación de la finca, vivienda, local de negocios o industria en que disfrutase del suministro, deberá solicitar de la Empresa la baja del abono o contrato correspondiente. El nuevo adquirente o titular solicitará de la Empresa el suministro de agua a su nombre y cumplirá todos los requisitos necesarios para el nuevo contrato. El incumplimiento de las normas citadas se considerará infracción."

Por último, en relación con el último argumento expuesto por el Ayuntamiento en el sentido de que los recibos impagados incluyen un impuesto de obligado cumplimiento como es el canon de saneamiento, hay que notar que el art. 27.4 de la Ley 2/1992, de 26 de marzo, de saneamiento de las aguas residuales de la Comunidad Valenciana, impone la obligación de exigir su pago al abonado titular del contrato –no al nuevo adquirente de la vivienda-:

"en el supuesto de que el canon de saneamiento no sea satisfecho en el periodo de ingreso voluntario, podrá utilizarse la vía de apremio para su exacción."

Las cantidades adeudadas derivan de un consumo de agua generado por el anterior propietario de la vivienda, cuyo cobro no puede derivarse injustamente contra el nuevo adquirente del inmueble, ya que no nos encontramos ante unos gastos que graven la

vivienda con efectos reales que puedan perjudicar a los adquirentes de buena fe (no estamos ante una afección legal).

En virtud de todas estas argumentaciones, consideramos conveniente recomendar al Ayuntamiento de Xàbia que iniciase los trámites oportunos para exigir el pago de la deuda al anterior propietario y, con independencia de su resultado, efectuase cuanto antes el cambio de titularidad del contrato a favor del actual propietario de la vivienda.

El Ayuntamiento manifestó a esta Institución la aceptación de la indicada recomendación.

3.2. Obras públicas

En la queja nº 051230, la asociación de vecinos Monchells de Peñíscola, manifestaba que la urbanización "Las Atalayas" no cuenta con algunos servicios básicos; citaban que no existe alcantarillado, y parte de la urbanización vierte las aguas residuales directamente a la montaña, ni siquiera a fosas sépticas; que el servicio de abastecimiento de agua potable lo presta una empresa privada que plantea precios abusivos; concluían que el origen del problema está en que la obra no ha sido recibida por el Ayuntamiento de Peñíscola.

La asociación autora de la queja denuncia que, a pesar de todas estas insuficiencias, especialmente en lo que a saneamiento se refiere, el Ayuntamiento está desarrollando un plan de reforma interior mediante el cual pretende ampliar la citada urbanización.

Ante las alegaciones expuestas se solicitó informe al Ayuntamiento de Peñíscola en el que se interesaban los siguientes aspectos:

"- Indiquen las razones por las que la citada urbanización cuenta con las deficiencias expuestas, así como las actuaciones que vayan a realizar para subsanar dicha situación, especialmente en lo que a la inexistencia de alcantarillado y alumbrado público en algunas zonas se refiere, así como en cuanto al deficiente estado de las vías.

- Señalen si la citada urbanización ha sido recibida por el Ayuntamiento y en otro caso las razones por las que no lo ha sido.

- En cuanto al servicio de agua potable, indiquen las razones por las que no ha sido municipalizado, así como si se va a abrir expediente de municipalización de acuerdo con lo establecido en el 86.3 de la LBRL.

- Respecto a las tarifas que cobra la empresa suministradora actualmente indiquen si han sido aprobadas por el Pleno y Comisión de Precios de la Comunidad Valenciana, así como si efectivamente se cobran conceptos adicionales.

- Indiquen las razones por las que no se ha dado contestación al Recurso de Reposición y de Alegaciones a que se hace referencia, así como si van a proceder a subsanar lo anterior.

- En cuanto al PRI, remitan documentación justificativa –informes técnico y jurídico- que avale la actuación, así como informen de su estado de tramitación actual. Remitan en caso de que conste la evaluación de impacto ambiental y el preceptivo informe de la Confederación Hidrográfica así como de la

Conselleria competente en materia de saneamiento y depuración respecto de las aguas residuales que planteará la nueva actuación."

Posteriormente, se recibió oficio del Ayuntamiento que, en extracto, ponía de manifiesto lo siguiente:

"No le consta al Ayuntamiento la recepción de las obras de urbanización de viales del Sector I del Polígono IV del Suelo urbano "Las Atalayas". Para ello sería necesaria la aportación de certificación técnica de correcta ejecución de las mismas, que no consta.

En el acuerdo de aprobación provisional del Programa de Actuación Integrada que afecta al Sector, se exige al urbanizador adjudicatario la asunción de la adecuada urbanización de la red viaria actual y zonas verdes de la totalidad del Sector. El promotor aportó el plan de etapas y disposiciones técnicas estando pendiente de informe de los Servicios Técnicos Municipales.

El acuerdo de aprobación provisional es un acto de trámite y por tanto a juicio del Ayuntamiento no admite recurso de reposición, según jurisprudencia del T.S.

El 1/6/2005 se aprobó definitivamente la homologación sectorial y plan de reforma interior que afecta a la actuación.

Las tarifas que cobra la suministradora son aprobadas por la Comisión de Precios de la Comunidad Valenciana."

A la vista de lo informado, y no habiéndose presentado alegaciones por el interesado, se procedió a resolver el expediente con arreglo a las siguientes consideraciones.

La no aportación de numerosa documentación por parte del Ayuntamiento impide realizar mayores consideraciones en cuanto a los aspectos de fondo relativos a la legalidad de los planes y programa presentados.

No obstante, resulta posible realizar algunas consideraciones de interés para los interesados.

En primer término, y en cuanto al objeto principal de la queja, relativo a la adecuación de la urbanización en la zona, se indica que se ha impuesto al urbanizador la obligación de acometer las obras correspondientes, lo que consideramos que determinará la regularización urbanística de la zona consolidada. Deberá efectuarse lo anterior de manera que se garantice en todo momento que las obras se efectúen a la mayor brevedad y con la calidad necesaria, sin que ello comporte un gasto excesivo y desproporcionado para los propietarios. En el momento actual del procedimiento y con la información recibida resulta imposible realizar mayor pronunciamiento.

En cuanto al suministro de agua, que se encuentra en manos privadas, debemos recordar al Ayuntamiento que, según los artículos 25, 26 y 86.3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LBRL), este servicio es público, de competencia exclusiva municipal y tiene carácter mínimo y reservado, por lo que debe ser municipalizado por el Ayuntamiento, constituyendo una situación transitoria e irregular la prestación privada del servicio sin que a la empresa le una vinculación alguna con el Ayuntamiento, que, como titular del servicio, debe disponer la forma de gestión.

Como conclusión se realizaron al Ayuntamiento de Peñíscola las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

"1.- Se realicen las actuaciones oportunas para garantizar en el espacio de tiempo más breve posible la adecuada urbanización del sector al que hacen referencia los interesados en este expediente.

2.- Le recuerdo el deber legal de municipalizar el servicio de abastecimiento de agua en poblaciones, debiendo iniciar al efecto el correspondiente expediente al amparo de lo establecido en el artículo 86.3 de la LBRL.

3.- Le recomiendo que en lo sucesivo de contestación expresa a los escritos que presenten los interesados con independencia de su calificación jurídica, y ello de conformidad con lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común."

No habiendo recibido el preceptivo informe del Ayuntamiento de Peñíscola sobre la aceptación o no del contenido de nuestra resolución, y efectuados requerimientos a tal efecto en fechas 22 de mayo de 2006 y 28 de julio del mismo año, el 12 de marzo de 2007se remitió por esta Institución escrito al Ayuntamiento comunicándole el cierre del expediente con expresa declaración de hostilidad.

Por otro lado, en la queja nº 060131, se manifestaba que, tras las obras de asfaltado del camino de acceso a su propiedad ejecutadas por el Ayuntamiento de Agullent, el mismo no resulta nada funcional, y que comporta para él un agravio comparativo con el resto de propietarios que tienen accesos adecuados a sus respectivos inmuebles.

En cualquier caso, conviene tener presente que también era objeto de esta queja el hecho de que este ciudadano presentó un escrito ante el Ayuntamiento de Agullent en el que solicitaba que se realizasen las entradas de acceso a su finca correctamente, sin que se le hubiese notificado resolución alguna.

Teniendo en cuenta que la actuación descrita podría no ser suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja, se pedía por esta Institución al Ayuntamiento que considerase una serie de argumentos que en la resolución se contenían, y que son, en definitiva, los siguientes:

El artículo 42, en los párrafos primero y tercero, 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:

"1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación (...).

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijan el plazo máximo para recibir la notificación, este será de tres meses."

Por otro lado, el artículo 89 de la citada Ley 30/1992, en el cuarto párrafo, prescribe:

"4. En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso (...)."

Y, en todo caso, en el artículo 17, segundo párrafo, de la Ley 11/1988, reguladora del Síndico de Agravios, se indica como competencia de esta Institución:

"(...) velar por que la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados".

El derecho a obtener una resolución sobre lo que ciudadano pide a la administración impone a esta un plazo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables, so pena de aplicar reglas de silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la ley citada:

"El silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atiende eficazmente y con la celeridad debida las funciones para las que se ha organizado."

La administración está obligada a responder al ciudadano que acude, y no debe dar más del que puede hacer y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente hay que esperar, y el mínimo que debe 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 expresamente las normas que rigen los procedimientos, teniendo el máximo cuidado de todos los trámites que constituyen el expediente, proviene directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una administración eficaz que sirve objetivamente los intereses generales y que actúa con total sumisión a la ley y al derecho, una sumisión 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."

Atendiendo a todo lo expuesto, recordamos al Ayuntamiento de Agullent el deber de dar cumplimiento inmediato a lo establecido en los artículos 42 y 89 de la Ley 30/1992, a fin de dictar resolución sobre lo que solicitaba el autor de la queja y comunicársela de forma expresa.

El Ayuntamiento de Agullent aceptó el contenido de la resolución dictada por esta Institución.

3.3 Vías públicas urbanas

En esta materia, queremos hacer referencia al expediente de queja que recibió el nº 060556.

En él, el ciudadano que se dirigió a esta Institución denunciaba que presentó un escrito en el registro del Ayuntamiento de Artana (Castellón) en el que ponía de manifiesto la situación de una palmera plantada en la vía pública, delante de la fachada del edificio en el que reside, manifestando que dicha palmera toca la fachada de su vivienda, haciendo

muy accesible el balcón de su vivienda, así como pudiendo ocasionar daños en la misma, solicitando la adopción de las medidas necesarias para evitar ambos riesgos.

Con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Artana, desprendiéndose del mismo los siguientes hechos y circunstancias:

Primero. Que cuando la palmera fue plantada hace algunos años, no se recibieron protestas ni observaciones por parte de ningún vecino.

Segundo. Que las palmeras se podan de manera habitual por el personal de la brigada municipal y concretamente la palmera objeto de reclamación se había podado por última vez en el mes de julio (es decir, menos de un mes antes de la fecha de emisión del informe).

Tercero. Que a raíz de la reclamación presentada por el interesado, se había estudiado la posibilidad de trasplantar la palmera con el ingeniero agrícola de la Diputación Provincial de Castellón, teniéndose previsto celebrar una entrevista con el propio interesado para lograr una solución satisfactoria (eliminación de la palmera, traslado de la misma, restitución por algún arbusto de menor tamaño, poda más intensiva, etc.).

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, procedimos a resolver la queja con los datos obrantes en el expediente, realizando las siguientes consideraciones:

El artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local establece que:

"El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

2. El Municipio ejercerá en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:

(...)

d) Ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística; promoción y gestión de viviendas; parques y jardines, pavimentación de vías públicas y conservación de caminos y vías rurales".

De la lectura del anterior precepto se deduce nítidamente que corresponde a los municipios el ejercicio de las competencias para asegurar el buen y adecuado estado de conservación de los caminos y vías rurales y, especialmente por ser el objeto del presente expediente de queja, de los ornatos que los mismos puedan contener, como son las palmeras y demás árboles.

Por otra parte, el Ayuntamiento debe garantizar, so pena de incurrir en caso contrario en un supuesto de responsabilidad patrimonial, que los mismos se encuentren en estado óptimo de conservación, de manera que se impida la causación de perjuicios a sus

vecinos, como pudieran ser los ocasionados por las ramas de la palmera en la vivienda del interesado.

En virtud de cuanto antecede, esta Institución recordó al Ayuntamiento que se encuentra obligado a desarrollar cuantas actuaciones resulten pertinentes para asegurar que la palmera objeto del presente expediente no ocasione daños en la vivienda del promotor de la queja.

Asimismo, también le significamos al Ayuntamiento que sería recomendable que se mantuviesen y desarrollasen las políticas de mediación con el ciudadano, al objeto de hallar la solución más satisfactoria al problema planteado.

Por otra parte, y en la medida en la que del informe del Ayuntamiento de Artana no se deduce la negación de los hechos afirmados por el interesado en torno al incumplimiento de la obligación de resolver las peticiones de los ciudadanos, también le recordamos el deber de contestar motivadamente a los escritos presentados por el autor de la queja.

Las recomendaciones efectuadas por esta Institución fueron aceptadas por el Ayuntamiento de Artana.

3.4. Sanidad municipal

En materia de sanidad municipal esta Institución ha tenido oportunidad de pronunciarse en diferentes ocasiones, durante el año al que se refiere el presente Informe.

Así, en la queja nº 060293, el ciudadano manifestaba que se había dirigido al Ayuntamiento de Elda para denunciar el incumplimiento de la prohibición de fumar en dependencias municipales por parte de un miembro de la Corporación Local, y que, a pesar del informe evacuado por dos policías locales, no se había incoado el preceptivo expediente sancionador.

Realizada la oportuna investigación, por esta Institución se dictó resolución en la que se recogen los siguientes extremos:

"El Ayuntamiento de Elda no niega los hechos denunciados ni opone su falta de competencia para sancionarlos, sino que nos manifiesta que "los hechos denunciados por el autor de la queja contra el Concejal de este Ayuntamiento por encontrarse fumando en oficinas municipales fueron supuestamente producidos antes de la entrada en vigor de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de Medidas Sanitarias frente al Tabaquismo y Reguladora de la Venta, el Suministro, el Consumo y la Publicidad de los Productos del Tabaco, por lo que esta Alcaldía no adoptó decisión sancionadora alguna".

Del informe redactado por los agentes de policía local con números de identificación 03066105 y 03066138 se desprenden los siguientes hechos que, al haber sido apreciados directamente por funcionarios que gozan de la condición de autoridad, disfrutan de la presunción de veracidad, salvo prueba en contrario (art. 137.3 Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Procedimiento Administrativo Común): "acompañados del Sr. Arquitecto nos personamos en las mencionadas oficinas, indicándonos quien era el señor que estaba fumando. Se trataba del concejal de Izquierda Unida del Excmo. Ayuntamiento de Elda, quien se encontraba sentado, hablando con un trabajador municipal y efectivamente en ese momento estaba fumando. A continuación se informó al Sr. Arquitecto de su

derecho a denunciar dicho acto, teniendo como testigos tanto a los agentes actuantes así como a todo el personal de la oficina técnica que en esos momentos se encontraba en la misma".

Pues bien, partiendo de estos hechos, con anterioridad a la entrada en vigor de la mencionada Ley 28/2005, el Real Decreto 192/1988, de 4 de marzo, sobre limitaciones en la venta de tabaco y uso para protección de la salud de la población, en sus arts. 7.1.d) y 11.1, disponía que no se permitirá fumar en las zonas de las oficinas de las Administraciones Públicas destinadas a la atención directa al público y que el incumplimiento será objeto de las correspondientes sanciones administrativas, previa instrucción del oportuno expediente.

Asimismo, el Decreto valenciano 44/1992, de 16 de marzo, por el que se regula el procedimiento, sanciones y competencias en relación con las infracciones sanitarias y de higiene alimentaria, establece que corresponde a las corporaciones locales la incoación y la tramitación de procedimientos sancionadores respecto de las infracciones a las que se refiere el presente decreto que se produzcan en el ámbito de su competencia, así como la imposición de las correspondientes sanciones, dentro de la cuantía legalmente establecida, todo ello de conformidad con la legislación de régimen local y las disposiciones de la Generalitat Valenciana (art. 10).

El art. 21.1.e) del Decreto Legislativo valenciano 1/2003, de 1 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Drogodependencias y Otros Trastornos Adictivos también dispone que no se puede fumar en las dependencias de la Administración Pública destinadas a la atención directa al público y que los Ayuntamientos deben velar por el cumplimiento y respeto de esta prohibición, especialmente, en las dependencias municipales, ostentando potestad sancionadora (art. 43.1.c) y e).

Por su parte, el art. 49, apartado a), tipifica como infracción administrativa el incumplimiento de la prohibición de fumar en las dependencias de la Administración Pública destinadas a la atención directa al público, recogiendo el art. 51.1 los siguientes plazos de prescripción: al año las correspondientes a las faltas leves, a los dos años las correspondientes a las faltas graves y a los cinco años las correspondientes a las faltas muy graves.

En cuanto a las posibles sanciones, el art. 52.2.a) del repetido DL 1/2003, contempla para las infracciones leves una multa de hasta 12.020,24 euros para cuya imposición habrá que tener en cuenta los siguientes criterios que gradúan la sanción: la intencionalidad, reiteración, naturaleza de los perjuicios causados, reincidencia, edad de los afectados y afectadas, número de personas afectadas y riesgo para la salud.

Finalmente, el art. 54 reconoce a los alcaldes la competencia para imponer multas de hasta 12.000 euros.

Hay que notar que la Constitución Española reconoce en su artículo 43 el derecho a la protección de la salud, y encomienda en su apartado 2 a los poderes públicos la organización y tutela de la salud pública a través de medidas preventivas.

El tabaquismo es la primera causa aislada de mortalidad y morbilidad evitable. La evidencia científica sobre los riesgos que conlleva el consumo de tabaco para la salud de la población es concluyente.

Se estima, según los datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que el consumo de tabaco es responsable del 90 por 100 de la mortalidad por cáncer de pulmón, del 95 por 100 de las muertes por enfermedad pulmonar obstructiva crónica, del 50 por 100 de la mortalidad cardiovascular y del 30 por 100 de las muertes que se producen por cualquier tipo de cáncer.

En España fallece cada año como consecuencia del consumo de tabaco un número de personas que representa el 16 por 100 de todas las muertes ocurridas en la población mayor de treinta y cinco años.

Asimismo, hay evidencias científicas de que el humo del tabaco en el ambiente (consumo pasivo o involuntario de tabaco) es causa de mortalidad, enfermedad y discapacidad. La Agencia Internacional de Investigación del Cáncer de la OMS ha determinado que la exposición al aire contaminado con humo del tabaco es carcinogénica en los seres humanos."

En virtud de las consideraciones expuestas, se recomendó al Ayuntamiento de Elda que, cuanto antes, para evitar la prescripción de la infracción, y a la vista de la presunción de veracidad de que gozan los hechos constatados directamente por los agentes de la policía local, dispusiese la incoación y tramitación del oportuno expediente sancionador y, en su caso, impusiese la sanción correspondiente.

El Ayuntamiento de Elda reitera que los hechos denunciados fueron producidos antes de la entrada en vigor de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, por lo que no tiene intención de adoptar medida sancionadora alguna.

Por otra parte, en el expediente de queja nº 060570, los ciudadanos promotores manifestaban que durante dos años habían venido denunciando ante el Ayuntamiento de de la Font de la Figuera las condiciones de insalubridad en las que se encuentra una finca colindante con la de su propiedad. En concreto, señalaban que la propietaria de esa finca consiente que en ella se acumulen una docena de gatos salvajes, con los problemas de higiene y sanidad que ello provoca. También planteaban su queja en relación con el estado de limpieza de la vía pública, indicando que siempre está llena de excrementos de perro y con restos de basura de los contenedores esparcidos, fundamentalmente, por la acción de los gatos.

Con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de La Font de la Figuera, de cuyo informe se deducían los siguientes hechos y circunstancias:

Primero. Que, en relación con las condiciones de salubridad de la finca, "lo que sucedió es que se trata de una zona a las afueras de la población que, a pesar de ser suelo urbano, hay muchos espacios sin edificar y limitan con una zona que son campos y lo que puede existir es la vegetación que pueda crecer en el campo".

Segundo. En cuanto a la alimentación de los gatos salvajes, la Administración implicada nos señalaba que efectivamente se observó la existencia de algún gato, pudiéndose comprobar que una mujer les daba comida. Dicha constatación conllevó la sanción de dicho comportamiento, con advertencia de que en lo sucesivo se abstuviera de dar comida a los animales.

En relación con los gatos salvajes, la Administración implicada señala en su informe que el municipio cuenta con un servicio de recogida de perros vagabundos (realizado por la Mancomunidad de la Costera Canal) que también se lleva los animales que se le entreguen.

No obstante ello, se indica que recoger gatos resulta una tarea difícil, motivo por el cual se consultó a los Servicios de la Generalitat, Servicios veterinarios, Diputación y varios Ayuntamientos, por si tenían alguna solución al respecto. Esta gestión fue, sin embargo, infructuosa. Por este motivo, se optó por la adquisición y colocación de dos trampas para la recogida de animales.

Tercero. En cuanto al incendio denunciado, la Administración implicada señala en su informe que el mismo constituyó un hecho aislado que no se ha vuelto a repetir y

respecto del cual se cursó la oportuna denuncia ante la Guardia Civil y se dio cuenta a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda.

Cuarto. En cuanto a los excrementos de perro, la Administración ha procedido a dictar bandos (copia de los cuales nos remite) instando a los vecinos propietarios de perros, a que procedan a cumplir con su obligación de recoger los excrementos depositados por sus animales de compañía.

Asimismo, se informa que el Ayuntamiento ha procedido a habilitar una zona denominada "el muro", en el que se ha instalado un "pipikan".

Quinto. En cuanto a la situación de los contenedores, la Administración implicada realiza en su informe, las siguientes consideraciones:

a) Que el deposito de basura fuera de los contenedores constituye un comportamiento no habitual, que resulta sancionado.

b) Que el Ayuntamiento cuenta con servicios de limpieza de contenedores y que la recogida de basura se realiza diariamente por la empresa GIRSA, que es quien realiza la recogida de residuos sólidos urbanos en la mayoría de municipios.

c) Que la limpieza viaria es competencia municipal, contándose con un funcionario que entre sus funciones realiza las de barrendero.

d) Que en la localidad se dispone de "ecoparque", que gestiona la empresa GIRSA y en donde se puede verter, por clasificación, madera, muebles, escombros, electrodomésticos, aceites, medicamentos y pilas.

Llegados a este punto, esta Institución procedió a dictar resolución indicando que en el presente expediente de queja se plantean diversas cuestiones que, guardando todas ellas relación con las condiciones de sanidad local, presentan diversa naturaleza, motivo que hace preferible que los mismos sean abordados, del mismo modo, de manera independiente.

a) Plantea, en primer lugar, el presente expediente de queja, la cuestión relativa a las condiciones de salubridad de una finca de la población.

En relación con dicho asunto, la Administración implicada viene a reconocer en su informe la posible existencia de dicho problema, alegando que ello es debido a la situación de dicha finca en las afueras de la población, en un lugar cercano a los campos, lo que determinaría la presencia de hierbas, matojos, etc.

Es preciso recordar, en lo que se refiere a esta problemática, que la Ley de la Generalitat Valenciana 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana, prescribe en su artículo 206 (deber de conservación y rehabilitación) que:

"los propietarios de terrenos, construcciones y edificios deberán mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, realizando los trabajos y obras precisas para conservar o rehabilitar en ellos las condiciones imprescindibles de habitabilidad o uso efectivo que permitirían

obtener la licencia administrativa de ocupación para el destino que les sea propio. Será exigible este deber aun cuando no hubiere normas específicamente aplicables sobre protección del medio ambiente, patrimonios arquitectónicos y arqueológicos o sobre rehabilitación urbana. Si las hubiere, se cumplirá con total respeto a las mismas".

Este precepto impone, claramente, como ya lo hiciera la antigua LRAU, el deber del propietario de conservar sus terrenos en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público. En atención a ello, los Ayuntamientos deben velar porque dicha obligación sea cumplida, abriendo en otro caso expediente sancionador y de imposición de orden de ejecución correspondiente, con apercibimiento de la posible ejecución subsidiaria, con cargo al propietario, de las actuaciones de mantenimiento, en caso de incumplimiento de aquella orden.

En este caso, el Ayuntamiento de La Font de la Figuera, según se deduce de la información obrante en el expediente, no ha abierto y tramitado el citado expediente, emitiendo una orden de ejecución así como apercibiendo de su ejecución subsidiaria, a pesar de reconocer la posible existencia de una finca en condiciones de insalubridad.

b) En relación con la situación de limpieza de las vías públicas, plantea el presente expediente la presencia de restos de excrementos de animales de compañía y de residuos sólidos urbanos, como consecuencia del depósito de las mismas fuera de los contendores instalados al efecto.

c) Plantea el presente expediente, en segundo lugar, la situación creada por la presencia de gatos salvajes en la zona denunciada y las consecuencias que ello provoca en las condiciones de sanidad local.

Atendiendo al segundo punto, según se deduce de la lectura de los documentos obrantes en el expediente, la Administración implicada conoce el problema planteado y ha desarrollado diversas actuaciones, como son la sanción de comportamientos relacionados con estos hechos o la instalación de mecanismos de captura de estos animales.

En este sentido, esta Institución no puede sino valorar positivamente la actuación realizada por la Administración, instando, no obstante, a que se siga trabajando para solucionar este grave problema, en la medida en la que continúen detectándose su incidencia en la zona de referencia o en cualquier otra de la localidad.

Sobre la problemática planteada en el tercer punto, es preciso recordar que el artículo 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de bases de Régimen Local, establece que los municipios ejercerán, en todo caso y entre otras, la competencia de limpieza viaria, cualquiera que sea el número de habitantes de la entidad local.

En el presente supuesto, prestándose el servicio de limpieza viaria, se plantea una discrepancia entre los interesados y la Administración local, en torno a la eficiencia del servicio prestado.

En concreto, alegan los interesados que en la zona de referencia y sus inmediaciones, los servicios de limpieza viaria no proceden a eliminar completamente los residuos

presentes, especialmente, los concernientes a excrementos de animales de compañía. En apoyo de su postura, los interesados aportan diversas fotografías donde se muestran diversos restos de excrementos en la vía publica y sus inmediaciones.

En contradicción, la Administración sostiene que la calidad del servicio prestado resulta adecuada.

En relación con el primer punto, no procede más que recordar a la Administración implicada su deber legal de velar por el cumplimiento de las obligaciones que pesan sobre los propietarios de la finca objeto de análisis, desarrollando para ello, si fuera menester, las actuaciones previas que determinen si, efectivamente, el citado terreno se encuentra en tal situación de abandono e insalubridad como para requerir este tipo de actuación.

A la vista de cuanto antecede, esta Institución no puede dejar de significar que su función no resulta ser la propia de los Tribunales de Justicia, en el sentido de investigar y acreditar los hechos contradictorios, alegados por los interesados, que se desenvuelvan más allá del estricto expediente administrativo, máxime cuando la Administración, para realizar las aseveraciones contenidas en su informe, aduce el contenido de diversos informes elaborados por los servicios técnicos municipales, que gozan, en principio, de una presunción de validez y veracidad.

No obstante ello, y dada la importancia de los intereses en juego y la posible habitualidad de comportamientos incívicos en relación con la recogida de los excrementos de animales de compañía, esta Institución entiende que resultaría conveniente que esa Administración local adoptase cuantas medidas resultasen pertinentes para garantizar, por una parte, la continuidad en la adecuada prestación del servicio de limpieza de estos restos orgánicos y, por otra, la sensibilización de los ciudadanos en relación con esta problemática y, llegado el caso, la sanción de los posibles incumplimientos de las ordenanzas municipales reguladoras de estas actuaciones.

En relación con la prestación del servicio de recogida de residuos sólidos urbanos, y dada la alta capacidad que presenta la colocación de contenedores para afectar las condiciones de salubridad en la que se desenvuelven los ciudadanos, la colocación de contenedores en la vía pública destinados a acumular la basura hasta el momento de su recogida debe ser objeto de un especial control por parte de las autoridades municipales, en aras a garantizar el correcto uso de estos dispositivos por parte de todos los ciudadanos.

En especial, esta obligación determina que las autoridades locales deban adoptar cuantos medios resulten precisos para garantizar que se cumplan los horarios de deposito de la basura por parte de los usuarios; se controlen y, en su caso, se sancionen las conductas de quienes, en una muestra de poco civismo, depositen la basura fuera y junto a estos dispositivos y para que, en caso de que ésta última circunstancia se produzca, se garantice la recogida y limpieza de los contenedores instalados y de sus inmediaciones.

Estas medidas deben resultar especialmente intensas, en todo caso, en aquellas zonas en las que, como consecuencia de las denuncias cursadas por los vecinos, se tengan constancia fehaciente de la efectiva lesión que, a las deseables condiciones de salubridad del entorno, están produciendo estos dispositivos de recogida de residuos sólidos urbanos.

En virtud de las consideraciones expuestas, se efectuaron las siguientes recomendaciones que han sido aceptadas por el Ayuntamiento de La Font de la Figuera:

"Primero. Que procediese a la apertura de una investigación para determinar las condiciones y estado de salubridad de la finca objeto del presente expediente, procediendo, en el caso de que se aprecie necesario, a la apertura del correspondiente expediente administrativo sancionador y a la imposición de la orden de ejecución correspondiente, con apercibimiento de la posible ejecución subsidiaria, con cargo al propietario, de las actuaciones de mantenimiento, en caso de incumplimiento de aquélla.

Segundo. Que mantuviese e intensificase, si fuere preciso, las actuaciones tendentes a controlar la población de animales salvajes, especialmente gatos, presentes en la localidad, minimizando las molestias que los mismos pudieran generar a la población residente.

Tercero. Que desarrollase políticas de sensibilización ciudadana en torno a la necesidad de extremar las condiciones de higiene y recogida de excrementos de los animales de compañía, sancionando, llegado el caso, los comportamientos infractores derivados de estas mínimas exigencias de convivencia.

Cuarto. Que adoptase cuantas medidas resulten precisas para garantizar tanto la adecuada utilización de los contenedores destinados al almacenamiento de residuos sólidos por parte de los ciudadanos como, y en su caso, el adecuado estado de conservación de las condiciones de salubridad de los mismos, especialmente en los lugares donde existan denuncias de los ciudadanos al respecto y, en cualquier caso, en la vía objeto del presente expediente.

Quinto. Que, en situaciones como la analizada, extreme 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."

4. Ordenación y control del tráfico urbano

4.1. Ordenación del tráfico urbano

En esta materia, destacamos una serie de expedientes de queja que se refieren a situaciones que suponen dificultades para el tráfico rodado, o que éste puede suponer riesgo para los peatones, y también alguna referida a la correcta señalización para la ordenación del tráfico.

En el expediente de queja nº 052095, la ciudadana manifiesta su disconformidad por la colocación por parte del Ayuntamiento de Valencia de una cancela en el pasaje de entrada a la vía pública calle de la Salud de aquel municipio, donde está ubicada su vivienda, ya que dicha cancela –que se cierra de 9 de la noche a 8 de mañana, de lunes a viernes, y se mantiene cerrada los sábados y festivos–, no permite el paso de vehículos de urgencia, como ambulancias, bomberos, policía, ni cuando está cerrada ni cuando está abierta.

A la vista de la importancia de los hechos denunciados, se dirigieron las siguientes recomendaciones que fueron aceptadas por el Ayuntamiento de Valencia:

"En un primer informe, el Ayuntamiento nos dice que "en la citada licencia de instalación de cancela concedida, según Resolución de Alcaldía U-640, de 6 de febrero de 2004, están garantizadas las medidas de seguridad, al contemplar dispositivos de apertura de emergencia y maquinaria de accionamiento, conforme al proyecto y documentación técnica aportados al efecto".

Sin embargo, en el referido informe municipal nada se indica sobre si la cancela, incluso abierta, impide el paso de los vehículos de bomberos y ambulancia a la vivienda de la autora de la queja.

Por ello, solicitamos un segundo informe al Ayuntamiento, quien reconoce que "la puerta de la cancela debe disponer de un sistema de apertura de emergencia que, entre otros cometidos, no interrumpa el paso de vehículos de emergencia", efectuándose expresamente la observación de que "los certificados aportados hasta la fecha no garantizan la apertura de la cancela para el paso de vehículos de emergencia."

Asimismo, en el último informe municipal se significa que "en la propia documentación técnica de 19 de diciembre de 2003, que sirvió de base para la concesión de la licencia junto con el proyecto técnico de 29 de octubre de 2003, el arquitecto autor del proyecto para la instalación de cancela se compromete a que después de dicha instalación y sus mecanismos de seguridad, se informará a los Servicios Técnicos del Ayuntamiento para su aprobación y no se pondrá en funcionamiento hasta obtener su visto bueno, inspección ésta que en la actualidad no se ha practicado habida cuenta que las obras no se han ejecutado estrictamente conforme a la licencia."

Partiendo de los hechos reconocidos por el propio Ayuntamiento, nos encontramos ante una cancela que no dispone de un sistema de apertura que no interrumpa el paso de vehículos de emergencia, de manera que, ante una situación de necesidad, los vehículos de ambulancia, bomberos y policía no podrían acceder a la vivienda de la autora de la queja.

Por otro lado, también se reconoce expresamente que la cancela está funcionando sin que el Ayuntamiento haya todavía aprobado la instalación y dado su visto bueno.

Así las cosas, teniendo en cuenta el grave riesgo existente para la salud e integridad de la autora de la queja en caso de necesitar la ayuda inmediata de la ambulancia o los bomberos, esta Institución consideró urgente la adopción de medidas efectivas que impidan el uso de la cancela mientras no se garantice el paso de los vehículos de emergencia a la vivienda de la autora de la queja.

Y en el caso de que los vehículos de emergencia tampoco puedan acceder a la vivienda con la cancela abierta porque no exista espacio suficiente para pasar, ésta debería ser retirada para dejar expedita la vía pública.

Las autoridades municipales no deben consentir por más tiempo que la gravedad de esta situación pueda generar finalmente algún daño irreparable a las personas, debiéndose actuar de inmediato antes de que se produzca alguna desgracia que todos tengamos que lamentar.

En consecuencia con todo ello, se recomienda al Ayuntamiento de Valencia que, de forma urgente e inmediata, adoptase todas aquellas medidas que sean necesarias para impedir el uso efectivo y el cierre de la cancela hasta tanto no se disponga de un sistema de apertura de emergencia para permitir el paso de ambulancia, bomberos y policía, ordenando la retirada definitiva de la cancela de la vía pública si los referidos vehículos tampoco pueden acceder a la vivienda de la autora de la queja incluso cuando la cancela esté abierta."

Por otra parte, en la queja nº 060088, el ciudadano interesado manifestaba que había solicitado al Ayuntamiento de Vinaròs que volviera a colocar la señal de stop que estaba situada en el cruce del camino antiguo de Peñíscola con la CV-138, como medida de prevención para evitar accidentes como el ocurrido a su hijo.

Efectuada la correspondiente investigación, pudimos deducir las siguientes cuestiones importantes para la resolución de la queja:

Primero. Que el artículo 5.b) del Decreto 19/2003, de 4 de marzo, por el que se regula la Norma Marco sobre Estructura, Organización y Funcionamiento de los Cuerpos de la Policía Local de la Comunidad Valenciana, tipifica "b) Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano" de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación.

Segundo. Que el tramo de vía que nos ocupa, está compuesto por la CV-138 propiamente dicha, más el tramo del Camino de Peñíscola comprendido entre el cruce que forma éste con el Camí Fondo, llegando hasta su entronque con la CV-138, dirección N-232.

Tercero. Que dada la prioridad en el cruce, no existiendo señalización vertical ni en su caso, horizontal, todo conductor que acceda a la CV-138, deberá atenerse a la regla genérica sobre prioridad de la Ley de Seguridad Vial, cuyo texto articulado fue aprobado por Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

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, procedimos a resolver la presente queja, con los datos obrantes en el expediente.

El artículo 7 del Real Decreto legislativo 339/1990, de 2 de marzo, mediante el cual se aprueba el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, atribuye a los municipios las competencias en materia de regulación y vigilancia del tráfico urbano, al establecer que:

" [...] se atribuyen a los municipios, en el ámbito de esta ley, las siguientes competencias:

a) La ordenación y el control del tráfico en las vías urbanas de su titularidad, como la vigilancia de estas mediante agentes propios, la denuncia de las infracciones que se cometan y la sanción de estas cuando no esté expresamente atribuida a otra administración.

b) La regulación, mediante ordenanza municipal de circulación, de los usos de las vías urbanas, haciendo compatible la equitativa distribución de los aparcamientos entre todos los usuarios con la necesaria fluidez del tráfico rodado y con el uso de las calles por parte de los peatones, así como el establecimiento de medidas de estacionamiento limitado con el fin de garantizar la rotación de los aparcamientos, prestando una especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad que tienen reducida su movilidad y que utilicen vehículos, todo ello con el fin de favorecer su integración social [...]".

Esta misma norma, establece a su vez en el artículo 57 (Mantenimiento de señales y señales circunstanciales) que:

"1. Corresponde al titular de la vía la responsabilidad del mantenimiento de la misma en las mejores condiciones posibles de seguridad para la circulación y la instalación y conservación en ella de las adecuadas señales y marcas viales. También corresponde al titular de la vía la autorización previa para la

instalación en ella de otras señales de circulación. En caso de emergencia, los Agentes de la autoridad podrán instalar señales circunstanciales sin autorización previa.

2. La autoridad encargada de la regulación del tráfico será responsable de la señalización de carácter circunstancial en razón de las contingencias del mismo y de la señalización variable necesaria para su control, de acuerdo con la legislación de carreteras.

3. La responsabilidad de la señalización de las obras que se realicen en las vías objeto de esta Ley corresponderá a los Organismos que las realicen o a las empresas adjudicatarias de las mismas, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine. Los usuarios de la vía están obligados a seguir las indicaciones del personal destinado a la regulación del tráfico en dichas obras".

Por último, el artículo 58 (Retirada, sustitución y alteración de señales) añade taxativamente que:

"1. El titular de la vía o, en su caso, la autoridad encargada de la regulación del tráfico, ordenará la inmediata retirada y, en su caso, la sustitución por las que sean adecuadas de las señales antirreglamentariamente instaladas, de las que hayan perdido su objeto y de las que no lo cumplan por causa de su deterioro.

2. Salvo por causa justificada, nadie debe instalar, retirar, trasladar, ocultar o modificar la señalización de una vía sin permiso del titular de la misma o, en su caso, de la autoridad encargada de la regulación del tráfico o de la responsable de las instalaciones.

3. Se prohíbe modificar el contenido de las señales o colocar sobre ellas o en sus inmediaciones placas, carteles, marcas u otros objetos que puedan inducir a confusión, reducir su visibilidad o su eficacia, deslumbrar a los usuarios de la vía o distraer su atención".

De la lectura de los preceptos anteriormente expuestos, y resultando que la titularidad del camino analizado en el presente expediente de queja resulta ser municipal, se deduce que corresponde a la Administración implicada ejercer, bajo su responsabilidad, las competencias de mantenimiento y, especialmente dado el contenido del presente expediente, de señalización de la vía.

En la hipótesis analizada, el interesado denuncia la falta de señalización de un cruce considerado como peligroso, como atestigua el hecho de que en dicho entronque se hubiera producido, al menos según consta en el expediente, un accidente con resultado de muerte del hijo del interesado.

Según hace constar el interesado, y de acuerdo con lo informado por la Administración (fotocopia del croquis realizado con ocasión del accidente de tráfico anteriormente mencionado), que aparece corroborada por diversas fotografías aportadas por el promotor de la queja, en dicho cruce había estado colocada tradicionalmente una señal de stop, que, sin embargo, no fue repuesta cuando la misma se vio mermada.

Con independencia de que la Administración informante pueda llevar razón cuando alega que, de acuerdo con la legislación vigente, la falta de señal vertical no implica inmediatamente la existencia de una falta de regulación sobre las condiciones de tráfico, por cuanto que devienen aplicables las normas generales sobre la preferencia de paso, no es menos cierto que los datos anteriormente expuestos (especialmente la existencia de accidentes con resultado de muerte y la previa existencia de una señal de stop en ese mismo lugar) y la existencia de una clara preocupación social, manifestada por medio

de las diversas firmas presentadas como soporte a sus peticiones por el interesado ante el Ayuntamiento y esta Institución, ponen de manifiesto la necesidad de, procediendo de acuerdo con los fundamentos jurídicos anteriormente apuntados, proceder a la reposición de las señales previamente existentes, en aras a garantizar, de forma efectiva, las condiciones de seguridad del tráfico en la zona de referencia.

Como conclusión de la investigación efectuada, y de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias de aplicación, acordamos sugerir al Ayuntamiento de Vinaròs que, en el plazo de tiempo más breve posible, procediese a la reposición de la señal de stop en el Camino Antiguo de Peñíscola con la CV-138.

El Ayuntamiento de Vinaròs remitió en fecha 28 de marzo de 2007 a esta Institución escrito en el que, entre otros extremos, informaba que no aceptaba la sugerencia efectuada.

Por otro lado, en la queja nº 061626, se denunciaba que se había comunicado al Ayuntamiento de Benidorm el riesgo que genera la configuración de la calle Arco Iris de ese municipio, en cuanto no hay aceras en la misma y no hay suficiente espacio para peatones y vehículos.

El Ayuntamiento de Benidorm nos indicó en su informe que se estaba realizando un estudio sobre dicha calle, la cual, efectivamentec carece de aceras por su estrechez; se indicaba que su peatonalización es muy difícil, ya que da servicio a dos hoteles con un buen número de estacionamientos en su interior, y dos garajes de edificios sin otro acceso.

Se señalaba que el citado estudio está bastante avanzado y las alternativas no pasan por su peatonalización; la solución que probablemente se tomará al efecto se inclina a no permitir el acceso de peatones, y sí la de circulación restringida a los titulares de los garajes y usuarios de los hoteles.

El interesado presentó un escrito de alegaciones en el que proponía la colocación de pilones trasversales que impedirían el paso de vehículos y permitirían el paso de personas, restringiendo la circulación al servicio de los hoteles y garajes.

A la vista de lo actuado procedimos realizar las siguientes consideraciones.

La ordenación del tráfico urbano es competencia municipal y corresponde a su ámbito discrecional la determinación de las soluciones posibles. Por ello, esta Institución no realizará ningún pronunciamiento sobre la cuestión de fondo planteada. No obstante, dado que la citada ordenación está en estudio, y el ciudadano aporta una posible solución que podría resultar razonable para permitir el paso de los peatones, estimamos oportuno recomendar que la misma se valore y tenga en cuenta, informando al interesado sobre su viabilidad.

La resolución acababa recomendando al Ayuntamiento de Benidorm que, en el marco del estudio que está realizando sobre la reordenación del tráfico en la calle Arco Iris, valore y tenga en cuenta la propuesta del interesado, informándole sobre su viabilidad.

El Ayuntamiento de Benidorm remitió a esta Institución escrito comunicando la aceptación de la recomendación realizada.

Para acabar esta parte del Informe haremos referencia a la queja nº 070063, en la que la ciudadana manifestaba los inconvenientes que padece a diario como consecuencia del aparcamiento incontrolado de vehículos enfrente del nº 38 de Avda. Alfinach del municipio de Puçol, ya que le impiden salir con su vehículo del garaje.

El Ayuntamiento de Puçol nos remitió un informe redactado por el Intendente-Jefe de la Policía Local en el que se afirmaba que:

"el acceso de entrada de vehículos para la vivienda es por una rotonda, sin que exista ningún tipo de carril habilitado, ni señalización que autorice e indique la posible entrada o salida de vehículos por dicho lugar, tanto para los que acceden al interior de la rotonda, como para la propia usuaria del garaje."

El referido informe municipal añadía que:

"ante un incorrecto o deficiente planeamiento urbanístico a juicio del Departamento de Tráfico, se considera necesario, y así se ha solicitado, un informe del Departamento de Urbanismo sobre esta cuestión."

Sin embargo, transcurridos más de 4 meses desde que el Ayuntamiento nos hiciera esta indicación, no se había remitido a esta Institución el informe elaborado por el departamento municipal de urbanismo, por lo que las dificultades de entrada y salida del garaje que padecía a diario la autora de la queja no habían desaparecido en la actualidad.

Por todo ello, se resolvió recomendar al Ayuntamiento de Puçol que, sin perjuicio de seguir sancionando el estacionamiento o parada de vehículos que impida o dificulte la entrada al garaje, se adopten, cuanto antes, y a la vista del resultado del informe que emita el departamento municipal de urbanismo en coordinación con el servicio de tráfico, todas aquellas medidas que garanticen la adecuada entrada y salida de vehículos del garaje, sin merma alguna de la seguridad vial de la rotonda.

El Ayuntamiento de Puçol remitió oficio a esta Institución, adjuntando informe de la arquitecta municipal, en el que se indicaba que se estudiará la situación concreta que supone el problema planteado ante esta Institución, por lo que entendemos aceptada la recomendación efectuada.

4.2. Expedientes sancionadores

En este epígrafe nos ocupamos de algunos expedientes relativos, por una parte, a la incorrecta notificación de los acuerdos sancionadores, así como al cobro irregular de multas de tráfico por no haberse notificado la providencia de apremio; y, por otra, al trato desigual en las sanciones por estacionamiento irregular de vehículos, y sanción indebida por aparcamiento incorrecto en carril de circulación.

En el expediente de queja nº 061119, se manifestaba que se había presentado ante el Ayuntamiento de Vinaròs un recurso frente a la notificación de la providencia de apremio por dos sanciones de tráfico; dicho recurso, añadía, se basaba en la incorrecta notificación de los acuerdos sancionadores; concluía que el recurso se resolvió indicándose que no concurría ninguna de las causas de oposición previstas en el artículo 167 de la Ley General Tributaria. El interesado, sin embargo, insistía en que las sanciones no le fueron adecuadamente notificadas, incurriendo los acuerdos sancionadores en vicio de anulabilidad.

Así las cosas, en primer término, el ciudadano alegaba que no se habían realizado dos intentos de notificación en su domicilio, como es preceptivo (artículo 59.2 Ley 30/1992, de 26 de noviembre), siendo que el Ayuntamiento no nos ha informado acerca de si lo anterior se efectuó. No se menciona este extremo en su informe y por supuesto no se aportan los acuses de recibo correspondientes. Este hecho permite sostener una pretensión de anulabilidad del procedimiento, salvo que efectivamente hubieran sido realizados ambos intentos, extremo que no nos consta.

Junto a ello, el interesado alegaba caducidad de las actuaciones. Según el artículo 14 del Real Decreto 320/94 de 25 de febrero, ésta se produce si transcurre un año desde el inicio de las actuaciones. Esta circunstancia no se produce en ninguno de los dos expedientes, toda vez que entre el acuerdo de incoación y el de imposición de sanción no transcurre ese plazo. Debe desestimarse por ello esta alegación.

No obstante, es preciso analizar la eventual prescripción de la infracción. Tratándose en este caso de una infracción que, por los datos que tenemos, parece tener carácter “leve”, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del citado Real Decreto y artículo 81 del Real Decreto Legislativo 339/90 de 2 de marzo, el plazo de prescripción de la infracción se sitúa en 3 meses (redacción por Ley 17/2005 de 19 de julio). Entre las fechas de denuncia y la notificación mediante edictos del acuerdo de incoación se superan ampliamente dichos plazos, y en el segundo expediente incluso el de 6 meses que opera para infracciones graves.

Es cierto que el interesado no presentó recurso en tiempo y forma, por lo que el acto devino firme, si bien ello no obsta a que la Administración pueda revocar de oficio sus actos contrarios a derecho de contenido desfavorable de acuerdo con lo previsto en el artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

En consecuencia, existen argumentos sólidos para instar dicha revocación tanto por el vicio de anulabilidad consistente en el defecto de notificación (no haber efectuado dos intentos) como por efecto de la prescripción de la infracción.

A la vista de lo actuado se recomendó al Ayuntamiento de Vinaròs que procediese a la revocación de los acuerdos sancionadores dando por finalizadas las actuaciones de la vía de apremio que se estaban efectuando.

En esta Institución se recibió escrito del Ayuntamiento de Vinaròs en el que se indicaba que las notificaciones se habían realizado correctamente, entendiendo esta Institución que no se acepta la recomendación realizada.

Por otra parte, el expediente de queja nº 061266 se refiere a la denuncia que un ciudadano realizó ante esta Institución, manifestando que consideraba una actuación irregular del Ayuntamiento de Cullera llevar a efecto el cobro de multas de tráfico tras la notificación de apremio pero sin haber tenido conocimiento el interesado de ser parte en el expediente sancionador, ya que no había recibido notificación alguna, y, por tanto, sin haber tenido oportunidad de participar en los trámites correspondientes. Así tuvo que ingresar el importe de 33 euros en concepto de sanción de tráfico en una situación de absoluta indefensión.

La Alcaldía de Cullera emitió informe con el siguiente contenido:

"En la multa que se le impuso como consecuencia de la tramitación del expediente nº 20060098, se tomó como domicilio el que el Ayuntamiento tiene en la base de datos de multas, es decir, el de Ontinyent, no la del padrón del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, que posiblemente, a esta fecha ya estaba actualizada la base de datos con la nueva dirección en Cullera...".

De idéntica manera se procedió respecto del expediente sancionador nº 20061527 donde se inculpó a su hijo, según nos manifiesta el autor de esta queja, dado que en este supuesto, aunque se intentó la notificación inicial en el domicilio correcto, lo cierto es que el interesado no tuvo conocimiento de la misma y nada pudo alegar al respecto, abonándose los 30 euros a que asciende la sanción después de haber recibido la providencia de apremio en cuestión.

Así las cosas, el artículo 78 del Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de vehículos a Motor y Seguridad Vial prevé que:

"a efectos de notificaciones se considera domicilio del conductor y del titular del vehículo aquel que los interesados hayan expresamente indicado y, en su defecto, el que figure en los registros de conductores e infractores de vehículos respectivamente".

En este sentido, es doctrina reiterada del Tribunal Constitucional, desde la sentencia 18/1981, de 8 de junio, considerar que la falta de diligencia a la hora de las notificaciones de la incoación de un expediente administrativo sancionador por infracción de tráfico vulnera los derechos de los ciudadanos a ser informados de la acusación y a su posterior defensa reconocidos en el artículo 24 de la Constitución. Así, la sentencia 54/2003, de 24 de marzo, establece lo siguiente:

"De hecho, la sanción se ha impuesto de plano a la demandante de amparo, esto es, sin respetar procedimiento contradictorio alguno y, por tanto, privándole de toda posibilidad de defensa durante la tramitación del procedimiento administrativo sancionador (STC 291/2000, de 30 de noviembre, F. 12). En tal sentido, este Tribunal ha declarado en la STC 18/1981, de 8 de junio, que los valores esenciales que se encuentran en la base del art. 24 CE "no quedarían salvaguardados se admitiera que la Administración.... pueda incidir en la esfera jurídica de los ciudadanos imponiéndoles una sanción sin observar procedimiento alguno y, por tanto, la posibilidad de defensa previa a la toma de decisión" pues "la garantía del orden constitucional exige que el acuerdo se adopte a través de un procedimiento en el que el presunto implicado tenga oportunidad de aportar y proponer las prueba que estime pertinentes y alegar lo que a su derecho convenga".

En la misma línea, dicho Tribunal, en sentencia 145/2004, de 13 de septiembre, reitera su doctrina y determina que:

"El ejercicio de los derechos de defensa y a ser informado de la acusación en el seno de un procedimiento administrativo sancionador presuponer, obviamente, que el implicado sea emplazado o le sea notificada debidamente la incoación del procedimiento, pues sólo así podrá disfrutar de una efectiva posibilidad de defensa frente a la infracción que se le imputa previa a la toma de decisión y, por ende, que la Administración siga un procedimiento en el que el denunciado tenga oportunidad de aportar y proponer las pruebas que estime pertinentes y de alegar lo que a su derecho convenga. En este sentido el Pleno de este Tribunal en la STC 291/2000, de 30 de abril, ha declarado, con base en la referida doctrina constitucional sobre la extensión de las garantías del art. 24 CE al procedimiento administrativo sancionador, que los posibles defectos en la notificación o emplazamiento administrativo, cuando se trate, como en este supuesto acontece, de un acto administrativo sancionador, revisten relevancia constitucional desde la perspectiva del art. 24 CE. Y la citada Sentencia, en relación con acto administrativo carente de carácter sancionador, resultando dicha doctrina aplicable a los actos administrativos sancionadores, se ha referido a la necesidad de que la Administración emplace a todos los interesados siempre que ello sea factible, por ser conocidos e identificables a partir de los datos que se deduzcan u obren en el expediente administrativo, debiendo concurrir los siguientes requisitos para que revista relevancia constitucional la falta de emplazamiento personal: en primer lugar, que el emplazado tenga un derecho subjetivo o interés legítimo que pueda verse afectado por la resolución que se adopte; en segundo lugar, que el no emplazado personalmente haya padecido una situación de indefensión a pesar de haber mantenido una actitud diligente; y, por último, que el interesado pueda ser identificado a partir de los datos que obren en el expediente."

Ante lo expuesto, esta Institución considera, dados los antecedentes expuestos, que respecto del expediente nº 20060098 por el Ayuntamiento de Cullera no se actuó con la debida diligencia dada la inicial notificación practicada al interesado en un domicilio del municipio de Ontinyent, que no constaba como tal en la Jefatura Provincial de Tráfico, por lo que queda patente la manifiesta indefensión que padeció al efecto el autor de la queja en el identificado expediente municipal.

En este sentido, es necesario tener presente que el artículo 62.1-a) de la Ley 30/1992 prescribe que constituyen actos administrativos nulos de pleno derecho, los que lesionen los derechos y libertades susceptibles de amparo constitucional, como sucede respecto de los derechos y garantías contenidas en el artículo 24 de la Constitución aplicable a este caso.

Asimismo, también el artículo 105 de la Ley 30/1992 posibilita que las Administraciones Públicas puedan revocar en cualquier momento sus actos de gravamen o desfavorables con arreglo a los límites establecidos en tal precepto.

Pero no se deduce que la actuación municipal materializada en el expediente nº 20061527 haya tenido idénticas consecuencias, dado que la notificación inicial del procedimiento sancionador se practicó debidamente.

En virtud de todo cuanto antecede, esta Institución resolvió recomendar al Ayuntamiento de Cullera que dispusiera la revocación de la providencia de apremio y la multa impuesta en el expediente identificado como nº 20060098, al no haber notificado correctamente al interesado la incoación del procedimiento administrativo sancionador, así como la devolución de los 33 euros pagados más los intereses legales desde la fecha del ingreso hasta su efectivo abono.

El Ayuntamiento de Cullera remitió a esta Institución un informe en el que realiza una serie de consideraciones por las que argumenta en el sentido de no poder aceptar la precitada recomendación.

De otra parte, en el expediente de queja nº 061223, la ciudadana que se dirigió a esta Institución manifestaba que fue denunciada por el Ayuntamiento de Xirivella por aparcar su vehículo en doble fila. Añadía que en la misma zona había otros vehículos en las mismas circunstancias sin que fuesen objeto de igual denuncia, por lo que consideraba haber sido objeto de una trato desigual, y, en consecuencia, presentó recurso que no ha sido contestado.

Asimismo, señalaba que el aparcamiento en la zona continúa en la misma situación, con gran proliferación de vehículos estacionados en doble fila, lo que a menudo le impide sacar su vehículo correctamente aparcado, y, por tanto, solicitaba mayor vigilancia e intervención para que no se aparque en doble fila en la zona.

El Ayuntamiento nos dice que la contestación al recurso presentado por la interesada está en trámite de notificación. En cuanto al estacionamiento en doble fila, se indica que existe una "cierta permisividad en lo que a estacionamiento de vehículos en doble fila se refiere", debido al escaso espacio existente y al elevado parque de vehículos existentes en la localidad. Al parecer, dicha tolerancia se mantiene desde hace al menos 20 años. Sólo se retiran los vehículos con freno bloqueado, que no pueden desplazarse para dejar salir a los correctamente estacionados.

Se hace constar la falta de quejas de vecinos por este motivo.

La situación fáctica del lugar obliga a la Policía local a "ponderar y priorizar" los servicios prestados en la zona. Se niegan las afirmaciones de actuación arbitraria y selectiva de la interesada.

Llegados a este punto, según la información trasladada por el Ayuntamiento, se va a proceder a notificar a la interesada la denegación a su recurso, aspecto que probablemente se haya efectuado en el momento de emitir esta resolución, si bien no se tiene constancia de lo anterior ya que ni el Ayuntamiento ni la interesada nos han comunicado novedad alguna en relación con esta cuestión. No obstante, es obligación del Ayuntamiento contestar todas las solicitudes y escritos presentados por los interesados por aplicación de lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre. Dado el compromiso municipal expresado, no se realizará mayor pronunciamiento.

No se puede acoger la pretensión de la interesada en cuanto a la anulación del acuerdo sancionador y devolución de la tasa de retirada del vehículo, por cuanto la alegación de arbitrariedad y, por tanto, desviación de poder no ha quedado demostrada en virtud de la documentación aportada. Para que ello se dé es preciso, según conocida jurisprudencia, entre otras cosas un elemento psicológico e intencional en la Administración para adoptar una medida manifiestamente injusta, lo que no queda en ningún momento acreditado.

Si debemos acoger la última pretensión expresada por la interesada, en cuanto a que la Policía local debe denunciar por igual a todas las personas que estacionan indebidamente su vehículo, esté frenado o no.

Aun reconociendo que pueden existir dificultades fácticas para cumplir adecuadamente lo anterior, lo cierto es que jurídicamente no tiene justificación alguna el planteamiento expuesto en el informe municipal.

Las competencias administrativas, incluida la de inspección y sanción, son improrrogables e indisponibles. Ello es un principio general del Derecho Administrativo recogido en el artículo 12 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, que se deriva además del principio de legalidad previsto en el artículo 3 de la propia Ley así como en la propia Constitución Española.

Ello significa que la Administración, a través de sus medios personales y materiales, debe ejercer, en todo caso y sin excepción alguna, el contenido de su competencia, y en este caso, el ejercicio de sus potestades de ordenación del tráfico. Y ello teniendo en cuenta además que, como reconoce el propio informe municipal, son ya 20 años los que se ha mantenido esta situación de tolerancia, con lo que no es una cuestión coyuntural sino estructural.

Al hilo de lo anterior, y para facilitar el cumplimiento de dicha función, consideramos necesario que el Ayuntamiento explore todas las posibilidades para facilitar el estacionamiento en la zona, incluida la creación de alternativas de estacionamiento en rotación que permitan aliviar la situación de la zona. Al parecer, al menos en esos 20 años, poco se ha hecho para solucionar el problema.

No parece de recibo que se obligue a los ciudadanos a trasladar los vehículos estacionados en segunda fila para poder mover el propio. Dichos vehículos están incumpliendo las normas sobre ordenación del tráfico del Reglamento General de Circulación y deben ser por tanto denunciados impidiendo la generalización de dicha práctica bajo una tolerancia que a todas luces es indebida (Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo).

Para revertir la situación creada y la confianza legítima de los ciudadanos en el mantenimiento de la situación actual, consideramos que procedería iniciar las actuaciones necesarias mediante una presencia policial preventiva en la zona que impida el aparcamiento en segunda fila y la posterior denuncia de los comportamientos que no respeten la prohibición.

A la vista de todo lo expuesto se recomendó al Ayuntamiento de Xirivella, en primer lugar, que impida el estacionamiento de vehículos en segunda fila mediante una presencia preventiva en la zona, denunciando y tramitando los correspondientes expedientes sancionadores cuando se produzcan incumplimientos; y, en segundo lugar, que estudie las posibilidades de crear opciones de estacionamiento en la zona, poniendo

en práctica aquéllas que puedan dar solución a esta problemática dentro de lo que permita las limitaciones técnicas y presupuestarias.

El Ayuntamiento nos comunicó la aceptación expresa de estas recomendaciones.

5. Régimen Jurídico

5.1. Responsabilidad patrimonial

En esta sección del Informe queremos mencionar la queja nº 060205, referida a reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por una ciudadana ante el Ayuntamiento de Moncofa por daños generados en vivienda a causa de un derribo municipal.

Efectuada la correspondiente petición de informe al Ayuntamiento, se nos indica lo siguiente:

"el derribo ha sido como consecuencia de la recuperación de una zona de Dominio Público Marítimo Terrestre al producirse la caducidad de una concesión, que afectaba a parte de su propiedad. Como consecuencia de este derribo de una parte de su edificio, se han producido de forma inevitable daños menores en su vivienda (resto del edificio derribado), a los cuales el Ayuntamiento está procediendo a subsanar, así como ha procedido a pagarles el alojamiento en otra vivienda mientras se subsanan los desperfectos, los cuales ya se encuentran prácticamente finalizados."

En el trámite de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja nos indica que todavía no se han reparado los daños causados a su vivienda, ni siquiera se ha emitido un informe por parte del arquitecto municipal en el que se tasen los mismos. Además, presenta unas fotografías para demostrar que no se trata de "daños menores", sino que los desperfectos causados en su vivienda son muy importantes.

La perjudicada nos acompaña una copia del acuerdo de la Junta de Gobierno Local en el que se dice, en relación con el escrito presentado por la autora de la queja por el que se exigía una contestación a la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada, que "se proceda a la reparación de los desperfectos de la vivienda causados por la demolición de l'hostal Chavarro y al pago de 4 meses de alquiler".

Así las cosas, el Ayuntamiento reconoce expresamente su responsabilidad y manifiesta su decidida voluntad de reparar todos los daños producidos como consecuencia del derribo.

Sin embargo, no se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el art. 10.1 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, puesto que no se ha obtenido el preceptivo informe del servicio cuyo funcionamiento haya ocasionado la lesión indemnizable.

Este informe tiene la importancia, en este caso en que el Ayuntamiento no niega su responsabilidad, de concretar la naturaleza de los daños causados y señalar su cuantía, para que el afectado pueda conocer con exactitud qué daños se van a reparar y en qué medida, y en caso de disconformidad, pueda ejercer las acciones legales que le asistan sin padecer ningún tipo de indefensión.

En este sentido, el Ayuntamiento califica de "daños menores" los desperfectos que la autora de la queja considera que son graves, aportando como prueba documental diversas fotografías de las que se desprende la importancia de los perjuicios causados en su vivienda por el derribo municipal.

En virtud de lo actuado, por esta Institución se consideró procedente dirigir la siguiente recomendación al Ayuntamiento de Moncofa, la cual no ha sido aceptada:

"que, sin más demora ni dilación, y a la vista de las pruebas e informes aportados por la ciudadana afectada, y así como de los informes emitidos por los servicios técnicos municipales, estimase la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada, y procediera de inmediato a reparar la totalidad de los daños causados en la vivienda como consecuencia del derribo efectuado por el Ayuntamiento."

5.2. Contratación pública

Destacamos en este apartado la queja nº 070261. El motivo de la misma es que el ciudadano que se dirigió a esta Institución afirmaba tener un contrato de prestación de servicios con la empresa SEPIVA, para la colaboración en los trabajos correspondientes al programa NOEMI – GESTA, y, en consecuencia, había presentado al cobro las correspondientes facturas por los servicios prestados, sin que las mismas le hubiesen sido abonadas.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, requerimos a la entonces llamada Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia que nos detallara los motivos que justifican el retraso en el abono de las facturas presentadas por el autor de la queja teniendo en cuenta lo dispuesto en el art. 99.4 del RDL 2/2000, de 16 de Junio, Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

En contestación a nuestro requerimiento, el Director del SEPIVA nos remite un informe elaborado por el Departamento NOEMI y revisado por el Ilmo. Secretario Autonómico de Universidad y Ciencia, en el que se destacan las siguientes cuestiones importantes, que transcribimos literalmente a continuación:

"a) El contacto con el autor de la queja es a nivel personal y de modo desinteresado.

b) No existe acuerdo o relación contractual firmada por el autor de la queja y la empresa SEPIVA.

c) Los resultados obtenidos son negativos o nulos en cada una de las acciones desarrolladas."

Por su parte, el autor de la queja, en el trámite de alegaciones al informe remitido por la Conselleria, insiste en que los trabajos fueron realizados y que, aunque no se llegó a formalizar ningún contrato, la prestación de los servicios no era desinteresada, sino que debía ser retribuida.

Analizado el informe emitido por la Conselleria, así como el resto de documentación aportada por el autor de la queja, esta Institución llega a las siguientes conclusiones:

a) La Conselleria no niega en ningún momento la realidad de los trabajos desarrollados por el autor de la queja, es más, viene a reconocerlos expresamente cuando afirma que "los resultados obtenidos son negativos o nulos en cada una de las acciones desarrolladas".

Al margen, y con independencia del carácter positivo o negativo de los resultados cosechados por el trabajo realizado por el reclamante, lo importante y fundamental es que la prestación de servicios ha existido, se ha realizado en beneficio de la Conselleria y ésta no ha opuesto reparo alguno en cuanto a la insuficiente calidad o deficiencia del trabajo desarrollado.

b) La realización de los trabajos se contrató con el autor de la queja, si bien al margen de todo procedimiento.

La Conselleria viene a reconocerlo implícitamente cuando manifiesta que "no existe acuerdo o relación contractual firmada por el autor de la queja y la empresa SEPIVA".

El que no se haya firmado el acuerdo o no se haya formalizado la relación contractual, no significa ni mucho menos que el contrato o la relación obligacional no exista.

En este caso nos encontramos ante la reclamación del pago de unas cantidades dinerarias derivadas de la ejecución de los trabajos por parte del autor de la queja en provecho y beneficio del SEPIVA, sin haberse formalizado el contrato correspondiente.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que, como afirma la Sentencia del Tribunal Supremo de 26 de febrero de 1999, el problema planteado no consiste en determinar si se celebró o no en debida forma el contrato, sino en decidir si los trabajos realizados por el autor de la queja se ejecutaron o no en beneficio del SEPIVA, y si como consecuencia de ello, se ha producido un enriquecimiento para la entidad pública y un consiguiente empobrecimiento para el contratista, sin que dicho desplazamiento patrimonial obedezca a una causa legítima, lo que impone al SEPIVA la obligación de pagar su coste; empobrecimiento y correlativo enriquecimiento que son los presupuestos de la doctrina del enriquecimiento injusto o sin causa regulada en el Código Civil.

No hay ninguna razón para que las acciones desarrolladas por el profesor titular de la Facultad de Económicas de la Universidad de Valencia haya de soportar en su patrimonio la falta de toda formalidad en la contratación, lo que es menos imputable al autor de la queja que al SEPIVA, que como entidad pública, es la encargada de velar, en primer lugar y antes que nadie, porque se cumplan todas las exigencias legales para la adecuada adjudicación, formalización y control de los contratos que lleve a cabo, y que no puede excusarse en tan inicuo motivo –no se ha firmado el contrato-, imputable fundamentalmente a ella misma, para enriquecerse a costa del patrimonio particular del reclamante.

La jurisprudencia del Tribunal Supremo confirma esta tesis del pago por la Administración en los casos de enriquecimiento sin causa derivado de la ausencia o nulidad del contrato en todas las ocasiones en las que ha tratado la cuestión, y así lo proclaman las Sentencias de 18 de julio de 2003, las de 22 de mayo y 21 de septiembre del 2000, 30 de septiembre de 1999 y 14 de enero de 1997, entre otras, afirmando la Sentencia de 22 de mayo del 2000 antes citada, que:

"las cantidades a cuyo pago se condena al Ayuntamiento no se derivan de un contrato administrativo, refiriéndose al abuso que supone el desentenderse la Administración de obligaciones contraídas basándose en la nulidad de las mismas por infracciones formales causadas por ella, justificando la procedencia del pago de la cantidad reclamada en la llamada gestión de negocios de la Administración, trasplante al campo del Derecho público de la teoría de la "negotiorum gestio" como fuente de las obligaciones, afirmando que existe un cuasi contrato de gestión de negocios ajenos entre la Corporación demandada y la sociedad reclamante, y, además de ello, basando el aludido pago en el principio de evitar el enriquecimiento sin causa."

Esta Institución tiene dicho que el ámbito propio de la doctrina del enriquecimiento injusto son las actuaciones realizadas por un particular en beneficio de un interés general cuya atención corresponde a una Administración pública, y su núcleo esencial está representado por el propósito de evitar que se produzca un injustificado desequilibrio patrimonial en perjuicio de ese particular.

Ahora bien, se exige algo más con el fin de que esas situaciones no sean un fácil medio de eludir las exigencias formales y procedimentales establecidas para asegurar los principios de igualdad y libre concurrencia que rigen en la contratación pública: el desequilibrio ha de estar constituido por prestaciones del particular que no se deban a su propia iniciativa ni revelen una voluntad maliciosa del mismo, sino que tengan su origen en hechos, dimanantes de la Administración pública, que hayan generado razonablemente en ese particular la creencia de que le incumbía un deber de colaboración con dicha Administración.

Esos elementos que acaban de destacarse como delimitadores de la situación específica de enriquecimiento injusto son de apreciar en el presente caso. Hay una prestación realizada por el profesor universitario en interés del SEPIVA que, al no haber sido retribuida, significa para el primero un empobrecimiento o sacrificio económico carente de justificación.

También concurre una situación que permite valorar que el autor de la queja no procedió de manera maliciosa y estuvo animado por la razonable creencia de que tenía el deber de colaborar con el SEPIVA y se le retribuiría su actividad. Está constituida por estas circunstancias: la existencia del contrato no se niega expresamente por el SEPIVA, simplemente se indica que no se ha "firmado"; los empleados del Departamento de NOEMI de SEPIVA supervisaban la ejecución de los trabajos y, finalmente, no consta que se comunicara en algún momento al reclamante que se abstuviera de realizar los trabajos.

Por último, ni que decir tiene que las entidades públicas como el SEPIVA deben respetar en su actuación los principios de buena fe y de confianza legítima (art. 3.1 Ley

30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

El Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valencia, en su Sentencia nº 1202/2006, de 22 de junio, ha declarado (fundamento de derecho cuarto) que:

"estamos, en consecuencia, ante una situación similar a la enjuiciada en muchas ocasiones por el Tribunal Supremo, habiendo proclamado que la contratación de obras o servicios (o la ampliación de lo inicialmente contratado) con omisión de las formalidades de rigor «no puede perjudicar los derechos de cobro del contratista, pues seria tanto como dejar la validez y el cumplimiento del contrato administrativo al arbitrio de la Corporación» (F.Jº 3º de la STS del 26 de enero de 1988); de manera que, aún sin haber guardado las formalidades de la contratación, aparece un vínculo que no puede acarrear la carencia de efectos «por oponerse ello a obstáculos jurídicos tan insalvables como el principio genera de la buena fe exigido en el cumplimiento de los derechos (...) y la doctrina del enriquecimiento injusto» (lo que alcanza, incluso a la falta de la preceptiva cobertura presupuestaria: SSTS de 5 de octubre de 1988 y las que en ella se citan). La cita sería interminable; recordemos por último la STS de 2 de enero de 1990, fallando a favor del abono de los honorarios reclamados por facultativo autor de Proyecto «encargado» por el Alcalde y sin previo acuerdo «sin perjuicio de la responsabilidad de aquél (el Alcalde) frente al Ayuntamiento; no pudiendo perjudicar los derechos de tercero las causas de anulabilidad como la que concurre en este supuesto de las que aparece responsable la Administración".

En relación con todo lo expuesto, la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación no aceptó nuestra recomendación en el sentido de que, previos los trámites legales oportunos, y sin dilaciones indebidas, se procediese al pago de los honorarios devengados por el autor de la queja en la realización de los trabajos desarrollados dentro del programa NOEMI – GESTA en su condición de profesor titular de la Facultad de Económicas de la Universidad de Valencia, más los correspondientes intereses legales.

5.3. Derecho de petición

En este apartado tenemos que destacar algunos expedientes de queja que podemos agrupar en las siguientes materias: falta de respuesta por parte de la Administración a escritos de alegaciones en procedimientos administrativos; incumplimiento por parte de la Administración de la obligación de resolver, etc.

En el expediente de queja nº 051600 el ciudadano aducía que presentó una alegación en la fase de información pública del proyecto de presupuesto municipal del Ayuntamiento de San Miguel de las Salinas para el ejercicio siguiente, sin que hubiera recibido ninguna respuesta ni comunicación al respecto.

El Ayuntamiento nos remitió un informe con el siguiente contenido:

"El Ayuntamiento, en sesión plenaria de 19 de julio de 2005, adoptó acuerdo por el que se aprobó inicialmente el Presupuesto Municipal para el ejercicio de 2006. El plazo de exposición pública transcurrió desde el día 11 al 29 de agosto de 2005. Durante dicho plazo, no se presentó reclamación alguna al Presupuesto por lo que el mismo fue elevado a definitivo de acuerdo con lo establecido en la normativa de aplicación.

El escrito presentado por el ciudadano de referencia, no puede considerarse una reclamación como tal por razones obvias que se aprecian fácilmente. En dicho escrito se limita a señalar lo que establece la Ley 2/2004 TRHHLL, sobre los plazos a cumplir en la tramitación de los Presupuestos, así como lo que

sucede si este no se ha aprobado definitivamente el 31 de diciembre anterior al ejercicio presupuestario, es decir, la prórroga automática del Presupuesto anterior.

En este caso, existía Presupuesto prorrogado y se estaba aprobando el que debía regir durante el ejercicio. No se entiende por tanto qué pretendía el ciudadano con su reclamación pues se limita a decir: "se cumpla con lo que prescribe la legislación vigente".

Parece que el único interés subyacente era obligar al Ayuntamiento, presentando cualquier escrito por absurdo que sea y aunque carezca de fundamento durante el período abierto para reclamaciones, a llevar de nuevo el expediente de Presupuesto a un Pleno y así provocar un nuevo debate, siendo el caso que el Presupuesto se había aprobado sin problemas y sin debate político como puede apreciarse en el acuerdo adoptado.

Su reclamación pues, no era tal, y este Ayuntamiento tiene que poder actuar en consecuencia ante quien solo persigue obstaculizar el funcionamiento normal de la Corporación.

En cuanto al escrito presentado por este mismo ciudadano el 22 de abril de 2006 llega al extremo de presentar una supuesta reclamación sobre el presupuesto de 2005, nueve meses después de su aprobación.

Creemos que si realmente tenía razones fundadas para realizar una reclamación debería optar por seguir la vía que la Ley pone a su disposición en materia de recursos, y no pretender utilizar cualquier forma para oponerse a los acuerdos municipales.

El presupuesto municipal de 2005 fue aprobado siguiendo las disposiciones legales en vigor y adquirió firmeza el acuerdo al no haberse interpuesto recurso alguno contra el mismo".

No consta, sin embargo, en los antecedentes obrantes en este expediente que se le hubiera comunicado respuesta o resolución al autor de esta queja, por lo que le recordamos al Ayuntamiento de San Miguel de Salinas el deber legal de contestar motivadamente al referido ciudadano.

Al tiempo de redactar el presente Informe, no hemos recibido la contestación municipal sobre la aceptación o rechazo de nuestro recordatorio de deberes legales.

Por otra parte, en la queja nº 060844, el ciudadano que se dirigió a esta Institución indicaba que había presentado un escrito ante el Ayuntamiento de Alicante, solicitando mantener una entrevista con el Sr. Alcalde.

El Ayuntamiento nos contestó diciendo que la entrevista estaba pendiente de ser fijada por cuestiones de agenda y que se tenía previsto contactar con el ciudadano indicándole lo que se considere conveniente respecto a su solicitud.

Esta Institución estimó aceptada la resolución que dictamos, toda vez que pudimos comprobar que se contestó expresamente la petición del interesado, si bien de forma extemporánea.

Por otra parte, respecto a la queja nº 060925, la formuló una ciudadana que teniendo conocimiento de que el Ayuntamiento de Alboraya tenía en tramitación un expediente de modificación de créditos extraordinarios y suplementos de créditos, habiéndose aprobado provisionalmente. Añadía que acudió al tablón de anuncios del Ayuntamiento en reiteradas ocasiones con el objeto de conocer las referidas modificaciones.

En concreto, los interesados plantean a través de su escrito de queja y, previamente, mediante los escritos presentados ante esa misma Administración, que el Ayuntamiento habría incumplido su obligación de proceder a la exposición pública del documento, en tanto en cuanto dicho expediente seguía sin ser expuesto al público (no se encuentra expuesto en el tablón de anuncios ni en la mesa de exposición de documentos).

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 169 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, establece que:

"Aprobado inicialmente el presupuesto general, se expondrá al público, previo anuncio en el boletín oficial de la provincia o, en su caso, de la Comunidad Autónoma uniprovincial, por 15 días, durante los cuales los interesados podrán examinarlos y presentar reclamaciones ante el Pleno. El presupuesto se considerará definitivamente aprobado si durante el citado plazo no se hubiesen presentado reclamaciones; en caso contrario, el Pleno dispondrá de un plazo de un mes para resolverlas".

Asimismo, el artículo 177.2 (créditos extraordinarios y suplementos de crédito) de esta misma norma establece que:

"El expediente, que habrá de ser previamente informado por la Intervención, se someterá a la aprobación del Pleno de la corporación, con sujeción a los mismos trámites y requisitos que los presupuestos. Serán asimismo, de aplicación, las normas sobre información, reclamación y publicidad de los presupuestos a que se refiere el artículo 169 de esta Ley".

De la lectura conjunta de ambos preceptos se deduce que en el presente caso, el expediente de modificación presupuestaria 2/2006 debía seguir el trámite de exposición pública, como efectivamente aconteció, mediante la publicación en el BOP de Valencia de un anuncio por el que se informaba de la apertura del periodo de exposición pública y de los plazos establecidos al efecto, estando a disposición de los interesados -para su consulta- el documento completo.

En este sentido, y como ya realizó la propia Administración, es menester recordar que la exposición pública consiste, no en la exposición física del documento sometido a la misma en los tablones de anuncios o similares, sino, más correctamente, en la posibilidad de acceso libre al mismo, es decir, la libertad de poder examinar y, en su caso, solicitar copias del mismo sin necesidad de acreditar la condición de interesado en ese expediente.

En segundo lugar, plantea el presente expediente la cuestión relativa a las condiciones de acceso que tuvieron los ciudadanos a los documentos integrantes del expediente en información pública.

En concreto, la interesada señala las dificultades que tuvo para acceder al expediente completo, a pesar de haberlo solicitado por escrito en diversas ocasiones y haberse personado en las dependencias municipales con idéntico propósito y manifestando su queja, cuando le fue remitido el expediente, por estar éste incompleto o desordenado o por tener, cuando accedió al mismo personalmente, poco tiempo y un lugar adecuado para consultarlo en profundidad en orden a realizar las alegaciones que le resultasen pertinentes.

Resulta de difícil comprobación en este expediente si, efectivamente, existieron las trabas de acceso denunciadas por la interesada, si bien sí consta como algo fehaciente la presentación de varios escritos y personaciones ante esa Ayuntamiento y el dato de la tardanza –en uno de los casos señalados- en la remisión de los documentos solicitados en más de siete días, en el marco de un plazo de alegaciones de 15 días.

En cualquier caso, y en virtud de los principios de transparencia y participación recogidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, recordamos al Ayuntamiento que, con carácter general y en supuestos como el presente, debe habilitar todos los medios necesarios para facilitar con la mayor comodidad y eficacia el acceso de los ciudadanos a los documentos administrativos.

En consecuencia, el Ayuntamiento de Alboraya aceptó nuestra sugerencia de que, en casos como el presente, establezca las medidas necesarias para garantizar la máxima transparencia y participación en este tipo de procesos, habilitando el personal y dependencias necesarias para facilitar el acceso a los documentos administrativos y la formulación de las correspondientes alegaciones por parte de los interesados.

Por otra parte, la queja nº 061299, fue formulada por el grupo municipal del Partido Popular del Ayuntamiento de Alcalá de Xivert, denunciando que el equipo de gobierno sistemáticamente dilataba la entrega de las actas de la Junta de Gobierno Local.

El Ayuntamiento nos dijo que, en cuanto a la supuesta dilación en la entrega de copia de las actas de la Junta de Gobierno Local, el artículo 113.1b) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Corporaciones Locales (ROF), en relación con el 112.2 del mismo texto normativo, existe obligación de suministrar copia de las actas en el plazo de 10 días, pero desde que éstas son definitivamente aprobadas, lo que se produce en la siguiente sesión ordinaria desde su adopción.

Los autores de la queja realizaron alegaciones en las que aceptan la interpretación municipal en cuanto a la aplicación de los preceptos del ROF, si bien reiteran su queja por cuanto afirman que no se cumple con el plazo de 10 días tras la aprobación definitiva de las actas, siendo que, según indican, a tal fecha continuaban sin facilitarles las copias correspondientes.

Respecto al acceso a la información solicitada, ponen de manifiesto que pese a que efectivamente ha sido puesta a su disposición la documentación e información correspondiente, ésta no está completa o es incorrecta.

El Ayuntamiento de Alcalá de Xivert aceptó nuestra recomendación en el sentido de que se facilitara a los grupos municipales toda la información que requieran y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los plazos señalados sin necesidad de su agotamiento -10 días desde la aprobación definitiva de las actas del órgano colegiado-, y facilitando la información relativa a los expedientes que se soliciten en su integridad.

VIII. OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Introducción

Se analizan en el presente apartado las quejas que no han podido subsumirse en los capítulos precedentes, atendida la especial casuística y su objeto particularizado; en concreto, se presentaron 138 quejas, de las cuales 37 se han inadmitido y 67 se encuentran en tramitación.

En cuanto a las quejas cerradas, 12 se han solucionado de forma favorable para el ciudadano y 21 por actuación correcta de la Administración Pública investigada.

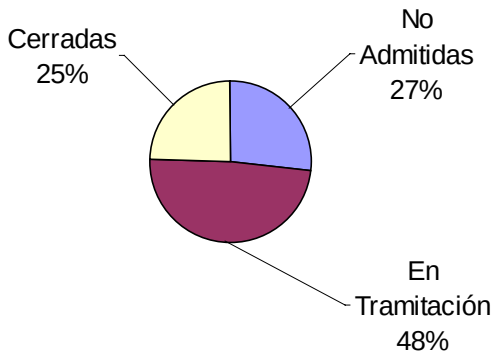
Por otra parte, se han dictado 2 resoluciones que han sido aceptadas por la Administración a la que se dirigían.

A título enunciativo quedan consignados los siguientes distintos epígrafes: obras públicas, industria, empleo, consumo, colegios profesionales, agricultura y extranjería.

2. Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas en cifras

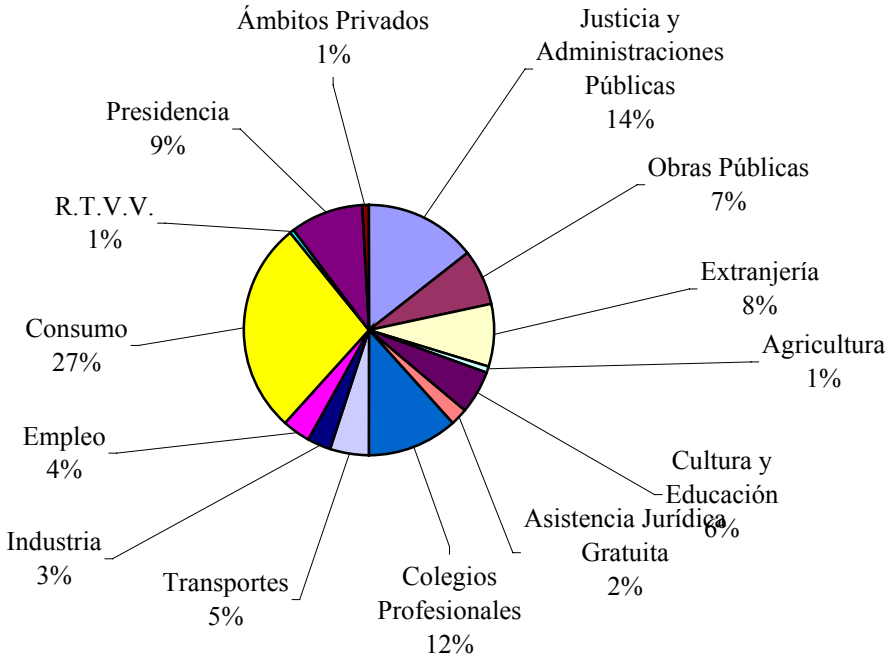
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	37	26,81%
En Tramitación	67	48,55%
♦ *En Trámite Normal*	*67*	*48,55%*
♦ *Suspendidas*	*0*	*0,00%*
Cerradas	34	24,64%
♦ *Por solución*	*7*	*5,07%*
♦ *Se solucionará*	*3*	*2,17%*
♦ *Actuación Administrativa Correcta*	*21*	*15,22%*
♦ *Otros Motivos*	*1*	*0,72%*
♦ *Resoluciones*	*2*	*1,45%*
● Aceptadas	2	1,45%
● No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	138	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Otros Ámbitos de Actuación Pública	Quejas
Justicia y Administraciones Públicas	20
Obras Públicas	10
Extranjería	11
Agricultura	1
Cultura y Educación	8
Asistencia Jurídica Gratuita	3
Colegios Profesionales	16
Transportes	7
Industria	4
Empleo	5
Consumo	38
R.T.V.V.	1
Presidencia	13
Ámbitos Privados	1
Total área de Otros Ámbitos de Actuación Pública	**138**



3. Obras públicas

El ciudadano que formuló la queja nº 071112, reside en el término municipal de Elche, en una zona de viviendas unifamiliares a la que se accede a través de un camino cuya titularidad es privada, ya que pertenece a otros cuatro propietarios colindantes con el interesado.

Dicho camino desemboca en la CV-853, que une Elche con La Marina, a la altura del punto kilométrico, en el cual la carretera forma una curva que permite la visión de los vehículos que circulan en dirección Elche-La Marina por no existir obstáculo que lo impida.

Sin embargo, en sentido contrario, la visibilidad es nula hasta estar plenamente incorporado al vial, lo que comporta un evidente peligro de accidente por alcance de vehículos que transitan en dirección a Elche. La ausencia de visibilidad se debe a que la propiedad colindante al camino y carretera tapó el vallado con tela de rafia y permitió el crecimiento de una espesa vegetación que impiden la visión de la parte izquierda al salir del camino.

La carretera es explotada por la Diputación Provincial de Alicante a la que interesamos informe al respecto.

La Diputación nos dijo que había adoptado dos medidas: disponer una señal que prohíbe el giro a la izquierda cuando se sale del camino y un espejo que permite la visibilidad en el giro en dirección a Elche. Pero además indicaba, textualmente, que:

"se tomarán las siguientes medidas....y, posteriormente intentando crear un espacio suficiente que posibilite la incorporación a la carretera desde el camino, en unas condiciones de seguridad aceptables. Esta última actuación, evidentemente, no depende en exclusividad de esta Administración pues se basa en el uso de unos terrenos colindantes a la carretera pero que son propiedad particular, por lo que será necesario obtener la autorización o cesión del propietario".

Con invocación de las facultades otorgadas a las Administraciones publicas por la ley 6/1991, de 27 de marzo, de Carreteras de la Comunitat Valenciana, en relación con las limitaciones de los usos del suelo y actividades en zonas contiguas a las carreteras, y entendiendo que existe base legal suficiente para lograr que el propietario de la finca colindante con la carretera suprima los elementos que impiden la visibilidad, si voluntariamente no accede a ello, a través de los medios de ejecución que el Derecho Administrativo pone a disposición de las Administraciones, sin excluir el ejercicio de la potestad sancionadora permitida por la Ley Valenciana de Carreteras.

Todo esfuerzo que se haga para hacer disminuir los accidentes de tráfico y preservar la vida e integridad de las personas, nunca serán suficientes.

Por tanto, y en base a los anteriores argumentos, recomendamos a la Diputación de Alicante que requiriese a la propiedad del inmueble colindante para que elimine los obstáculos que impiden la visibilidad en la salida del camino utilizado por el interesado a la carretera CV-853 en el referido punto kilométrico.

En el caso de que la propiedad hiciese caso omiso, se recomendó que se utilizara los medios de ejecución de los actos administrativos y la potestad sancionadora previstos en la legislación vigente.

Por último, se recomendó que se instalase en el lugar adecuado señales de peligro y de limitación de velocidad.

Las anteriores recomendaciones han sido aceptadas, a excepción de la última, por entender que ya existían en ambos sentidos señales de limitación de velocidad, de prohibición de adelantamiento y curva peligrosa y de peligro de intersección con prioridad.

4. Industria

4.1. Suministro de energía eléctrica

El autor de la queja nº 061027 sustancialmente exponía lo siguiente:

- Que en octubre del 2003 solicitó de la empresa Iberdrola S.A. el suministro eléctrico auxiliar de obras, junto con el suministro de electricidad para la vivienda.

- Según nos indicaba, la mencionada empresa manifestó en un primer momento la posibilidad de efectuar la acometida en un poste que se encuentra a unos cinco metros de distancia. No obstante, con posterioridad se le comunicó la imposibilidad de realizar dicha acometida, ofreciendo una alternativa que encarecía notablemente el presupuesto inicial de la constructora.

- Que los hechos descritos ya fueron denunciados ante el Servicio Territorial de Industria en Alicante."

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, quién nos remitió en fecha 2 de enero de 2007 copia de la documentación complementaria obrante, sobre este asunto, en el Servicio Territorial de Industria y Energía de Alicante y, con fecha 2 de febrero de 2007, nos indicaban que todas las actuaciones se remitían a la Dirección General de Energía de la Conselleria de Infraestructuras y Transportes por ser el órgano competente.

En fecha 8 de mayo tuvo entrada en esta Institución el informe del Director General de Energía de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, del que dimos traslado al autor de la queja, al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

No constando escrito de alegaciones, y tras un detallado estudio de la queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada procedimos al cierre de la queja ya que no deducimos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen derechos constitucionales y/o estatutarios.

4.2 Inspección técnica de vehículos (ITV)

En la queja nº 061490, su autor nos manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

"- Que el 20/10/06, tras abonar la tasa de 45,08 €, en las instalaciones de ITV Vega Baja de Villena pasó la inspección de su vehículo. En la misma se detectó un exceso de CO muy superior a lo normal: CO (Ralentí) 1,10% (Ralentí acelerado 0,70%), por lo que la revisión de ITV tuvo como resultado: desfavorable.

- A la vista de lo anterior, mostró su extrañeza ya que el día 10/10/06 le realizaron en un taller mecánico la misma prueba dando como resultado CO (Ralentí) 0,07%. En este sentido, tras pasar la revisión, acudió de nuevo al taller y volvió a dar como resultado CO 0,07%.

- De acuerdo con lo anterior, regresó de nuevo a la Estación de ITV de Villena señalando que "muestro el nuevo ticket con la medición del momento en el taller, ahora me atiende otro profesional de la ITV distinto del anterior, y cuando hace la comprobación de mi vehículo - ante la evidente coincidencia de los dos tickets de mi taller, ahora en el aparato medidor de la ITV ..." el resultado es CO (Ralentí): 0,03%, según consta en el segundo informe de la ITV que da como resultado Favorable.

- A pesar de que el error (la diferencia entre la primera medición y la segunda) era atribuible al aparato de la ITV, tuvo que abonar la cantidad de 6,17 euros por la segunda revisión de ITV. En este sentido presentó reclamación solicitando la devolución."

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia.

Del detallado estudio de su queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no deducíamos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen derechos constitucionales y/o estatutarios, por lo que comunicamos al autor de la queja que procedíamos al cierre de su expediente.

En efecto, del informe emitido por la Administración afectada se deducía que el valor contenido de CO de los gases de escape "en vehículos con el mismo tipo de motor, inspeccionados con el mismo analizador (de gases) alrededor de la misma hora se observó que el resultado fue favorable, por lo que se descarta la posibilidad de fallo del analizador". El mismo sistema fue aplicado a otros vehículos sin que se apreciase ninguna anomalía en su funcionamiento.

El hecho de que después de llevar el vehículo al taller de su conveniencia y, posteriormente, volviese a pasar la ITV de forma satisfactoria, no puede presuponer por sí mismo un error en la primera apreciación. Lo contrario conllevaría un estado de cosas que permitiría a todos los usuarios cuyos vehículos son advertidos de anomalías en las ITV pudieran llevarlos a diferentes talleres y "superar" después la inspección.

En cuanto a la tasa por la segunda inspección venía avalada por el hecho de que en la práctica se hace efectiva una segunda comprobación

Por otra parte, el autor de la queja nº 061647, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

"- Que el 30 de octubre de 2006 pasó la revisión de ITV de su vehículo marca FORD matricula V-... siendo su resultado desfavorable ya que, de acuerdo con el informe de Inspección, se detectó desequilibrio de las fuerzas de frenado entre las ruedas de un mismo eje superior al 33 % como defecto grave.

- Que, dado que su vehículo había sido retirado de taller-concesionario oficial Ford de la localidad de Ontinyent el día 20 de octubre (acompañaba copia de la factura y de las distintas actuaciones realizadas sobre el mismo), se dirigió nuevamente, el mismo día de la revisión (30 de octubre), al referido Concesionario que se encuentra a 200 metros de la estación de ITV, donde no detectaron ninguna anomalía en los valores de frenada. De acuerdo con lo anterior, en fecha 2 de noviembre (el día 1 de noviembre era festivo) se dirigió a la estación de ITV pasando la segunda inspección con resultado de favorable.

- Que entendía que debió tratarse de algún defecto de la máquina de medición de los valores de frenado ya que no se manipuló el vehículo entre la primera y la segunda inspección y dado el escaso tiempo transcurrido entre una y otra. Por todo ello solicitaba la devolución del importe abonado por la segunda revisión de ITV."

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia.

Del detallado estudio de su queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no deducíamos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen derechos constitucionales y/o estatutarios, por lo que procedimos al cierre del expediente.

En efecto, del informe emitido por la Administración afectada se deducía que el defecto apreciado en el sistema de frenado de su vehículo lo fue mediante un mecanismo que comprobó el sistema hasta cuatro veces, dando como resultado una descompensación.

El mismo sistema fue aplicado a otros vehículos sin que se apreciase ninguna anomalía en su funcionamiento.

5. Empleo

En el expediente de queja nº 060824, su promotor sustancialmente exponía que el día 2 de Enero de 2005 se le concedió la baja laboral siendo diagnosticado de lumbociática severa. Tras habérsele realizado varias pruebas medicas, con fecha 25 de Julio de 2005, y habiendo solicitado la incapacidad laboral, fue sometido a examen de un tribunal médico con el fin de valorar el grado de minusvalía.

Según manifestaba en su escrito, el día 3 de agosto del 2005 se le dio el alta médica. No obstante, con posterioridad, su médico de cabecera lo remitió a la inspección médica nº 4 y el médico inspector consideró nula el alta extendida por dicho facultativo, indicando que debía seguir en situación de incapacidad laboral, desde el 3 de Agosto de 2005.

Según hacía constar en su comunicación inicial, desde esa fecha había presentado los partes de baja ante la Mutua FREMAP, quien le comunicó telefónicamente que el INSS no reconocía su situación de baja y, en consecuencia, no le iban a ser abonadas las prestaciones previstas para este tipo de situación.

Por último, nos indicaba que el día 5 de Junio de 2006 presentó escrito ante la Inspección médica y el INSS, solicitando que le indicasen el procedimiento a seguir para el reconocimiento de su situación y el correspondiente pago, sin que hasta la fecha hubiera recibido contestación alguna.

En el correspondiente informe, la Administración implicada nos comunicaba que con fecha 30 de diciembre de 2004 dio comenzó un proceso de Incapacidad Temporal, habiéndose dictado, en fecha 3 de agosto de 2005, y tras haber sido valorado por el E.V.I., resolución por parte del Director Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social, denegándole al interesado la Incapacidad Permanente, extendiéndole su médico de cabecera alta de la misma fecha.

El promotor del expediente fue revisado en consulta por el Servicio Sanitario de Inspección Médica, procediéndose a anular el alta de su médico de cabecera y reponiéndole en la situación de Incapacidad Temporal de su proceso de fecha 30 de Diciembre de 2004, remitiendo con fecha 26 de septiembre de 2005, oficios de reposición al INSS, al asegurado y al médico de cabecera.

Por otra parte, en fecha 16 de junio de 2006, se procedió al envío -por fax- de una copia del oficio de reposición, tras conversación telefónica, a la Mutua FREMAP (responsable del abono de la prestación económica correspondiente a dicho proceso de baja).

Por último, la Administración afectada nos informaba que el interesado había presentado escrito ante la Inspección Sanitaria, con fecha 5 de junio de 2006, siendo citado a consulta y procediendo a extenderse el alta por agotamiento de la primera fase de Incapacidad Permanente (con fecha 29 de junio de 2006), así como la correspondiente Propuesta de Incapacidad Permanente (modelo P-47), dando por concluido el proceso.

A la vista de lo informado por la Administración, no pudimos deducir la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen sus derechos constitucionales y/o estatutarios.

En efecto, según se deducía de la lectura de los documentos obrantes en el expediente, la actuación de la Administración sanitaria autonómica, respecto de quien puede ejercer sus competencias de supervisión esta Institución, se ajustó a lo contenido en la legislación vigente aplicable al caso y, en especial, a la Ley General de la Seguridad Social.

Respecto del cobro de las prestaciones económicas correspondientes al proceso de baja, informamos al ciudadano que el pago de las mismas corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social y la Mutua FREMAP, en relación con la cuales, y por ser entidades de ámbito estatal, esta Institución carece de competencias supervisoras.

En sentido, recordamos al interesado la posibilidad que le asistía de acudir al Defensor del Pueblo, solicitando amparo para la defensa de los derechos que, legalmente, pudieran corresponderle frente a la actuación de aquellas dos entidades.

Por otra parte, en la queja nº 061456, un ciudadano se desplazó con su familia desde su domicilio en Las Palmas de Gran Canaria a la Residencia del Tiempo Libre de Sant Joan d'Alacant dependiente de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo.

Una vez allí comprobaron el lamentable estado de las habitaciones, del mobiliario y del centro en general, que, según refiere, no coincidía con los mostrados en los folletos informativos. Ni él ni su familia pernoctaron una sola noche en la residencia, emprendiendo al día siguiente el regreso anticipado a su domicilio con los consiguientes perjuicios. Antes interpuso una reclamación.

Disconforme con las respuesta dada por la Administración a la misma, formuló una queja en la desmenuzaba los puntos en los que estaba disconforme y solicitó el amparo de nuestra Institución.

Al objeto de contrastar la opinión del interesado y de la Administración solicitamos a la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo informe el 20 de noviembre de 2006, solicitud que reiteramos el 18 de enero de 2007 y el 22 de febrero de 2007, sin éxito hasta el momento.

6. Consumo

En la queja nº 070054 su autor nos manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

"- Que presentó reclamación ante el Servicio Territorial de Consumo de Valencia contra la empresa ... SA, dedicada a la venta de vehículos de segunda mano.

- Que nos indicaba que compró "... un coche que no estaba en condiciones, y después de demostrarlo, tres meses, me devuelven el anticipo y se quedan con el coche. Entiendo, que cuando una empresa me devuelve el anticipo, 2.000 € y se quedan con el coche es porque yo tenía razón".

- Que el vehículo no había hecho muchos kilómetros (nos señalaba que el coche estuvo en el taller cuatro veces en dos meses) por lo que "exijo por tanto mi derecho de que me devuelvan las cuotas pagadas, más los gastos financieros. Entiendo que estaba en periodo de garantía, y es por lo que lo exijo".

- Que "para mí el Servicio Territorial se limita a enviar mi queja a ... SA, sin reclamar que lo que aseguran lo demuestran, así como yo lo hice ante este Servicio" añadiendo "... ese Servicio Territorial no hace nada para saber cual era el estado del coche. No es cierto que yo recorriese 4000 Km. en dos meses".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia (actualmente Conselleria de Industria, Comercio e Innovación), quién, a través del Servicio Territorial de Consumo de Valencia, nos exponía las diversas actuaciones realizadas desde la Administración tras la reclamación presentada por el autor de la queja en fecha 27/04/2006, así como, nos remitía copia del expediente tramitado. En este sentido, nos indicaban que "en el presente asunto, se practicó una mediación cuyo resultado fue negativo", archivando el expediente e informando al reclamante de la posibilidad de satisfacer su pretensión a través de la vía judicial.

Del contenido del informe y de la documentación remitida dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

No habiendo presentado alegaciones, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente.

El punto de partida del estudio de la queja, desde el punto de vista normativo, lo constituye el art. 51 de la Constitución Española de 1978 que establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios mediante la protección de su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos a promover su información y educación, a fomentar a sus organizaciones y a oír a éstas en cuantas cuestiones les afectan.

La defensa del consumidor aparece, pues, como un principio rector de la política social y económica cuya garantía la Constitución impone a los poderes públicos.

En el ámbito territorial y competencial de la Comunitat Valenciana, la Ley Orgánica 1/2006 de reforma del Estatuto de Autonomía, en su art. 9.5 establece que:

"la Generalitat garantizará políticas de protección y defensa de consumidores y usuarios, así como sus derechos al asociacionismo, de acuerdo con la Legislación del Estado".

La normativa vigente a nivel valenciano en materia de consumo, está constituida por la Ley de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 de abril, por la que se regula el Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana y demás normas de desarrollo. Entre esas normas de desarrollo de la Ley autonómica 2/1987, se encuentra el Decreto del Consell 132/1989, por el que se regulan las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Las sanciones administrativas constituyen uno de los principales instrumentos de los que se sirven las Administraciones Públicas para garantizar la normativa de consumo y proteger de este modo a la parte más débil en la relación de consumo, es decir, el consumidor.

El ejercicio de la potestad sancionadora sólo debe ejercitarse como último recurso de la misma y para aquellos supuestos en los que el resto de procedimientos utilizados (como podría ser el intento de mediación) hayan resultado infructuosos. Es pues, en este momento y no antes, cuando debe entrar en juego la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas.

Por otro lado, muchos de los posibles incumplimientos de las normas en materia de consumo no son, en principio, de una entidad suficiente que hagan que dichas infracciones deban ser castigadas como ilícitos penales, sino como meras sanciones administrativas.

Pues bien, a la vista de la normativa citada y de los hechos expuestos (el resultado negativo de la mediación), entendíamos que los derechos que pudieran corresponder al autor de la queja no habían siendo suficientemente tutelados por la Administración.

A la vista de lo anterior, sugerimos a la Conselleria, y más concretamente al Servicio Territorial de Consumo de Valencia, que estudiase y valorase la posibilidad de hacer

operativa su potestad sancionadora, con el inicio, en el caso que nos ocupaba, de un expediente administrativo sancionador con el fin de esclarecer los hechos objeto de la queja y proceder, si a ello hubiera lugar, a su correspondiente sanción administrativa.

La Administración aceptó nuestra recomendación, por lo que procedimos al cierre del expediente.

7. Colegios profesionales

En el expediente de queja referenciado con el nº 060465, su promotor sustancialmente exponía que el Ilustre Colegio de Abogados de Castellón designó como abogado de Turno de Oficio para su defensa a una de sus colegiadas. En este sentido, el interesado se puso en contacto con dicha letrada para ponerla al tanto de su situación.

No obstante, tal y como se expone en el escrito de queja:

"en la primera toma de contacto surgió una mala interpretación, donde la Sra. (...) (interpretó el hecho de que yo quería conducir la demanda, para arrebatarle, sin fundamento a mi esposa lo que era suyo) adoptó una actitud distante y tirante".

En este sentido, el autor de la queja presentó escrito ante el Colegio Profesional solicitando un cambio de abogado.

A la vista de lo anterior, el Colegio Profesional acordó incoar un período de información previa contra la letrada.

No obstante, hasta la fecha de presentación del escrito de queja, y a pesar del tiempo transcurrido, respecto a la solicitud de cambio de Abogado presentada por el autor de la queja al Colegio Profesional, no se comunicó resolución al respecto.

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 Ilustre Colegio de Abogados de Castellón.

De la comunicación recibida se deducía que, tras haberse procedido a la designación de abogado de oficio, se recibió en ese Colegio un escrito del interesado contra la letrada designada para ejercer la defensa legal de este último.

Como consecuencia de dicho escrito, con fecha 26 de julio de 2005 se acordó la incoación de un expediente informativo contra dicha letrada.

En sus alegaciones, la letrada señaló que el interesado solamente se puso en contacto con ella por teléfono, sin que al parecer haya mantenido una entrevista personal con él.

A la vista de las anteriores actuaciones, la Junta de Gobierno del Colegio de Abogados acordó el archivo de la queja por considerar que no existía responsabilidad deontológica alguna de la letrada.

La conclusión que alcanzaba el informe era que el interesado tenía designado abogado del turno de oficio, el cual, de acuerdo con la legislación vigente, no podía renunciar ni ser renunciado.

En la resolución emitida entendimos que, en el presente expediente de queja, nos encontrábamos básicamente con dos versiones contradictorias, alegadas por el interesado y por el colegiado objeto de denuncia, en torno a la actuación profesional de éste último.

Básicamente, mientras que el primero alegaba que la letrada le había manifestado expresamente su intención de no proceder a la defensa de su causa, dadas las discrepancias surgidas entre ambos, la segunda alegaba que la falta de defensa era debida a que el interesado no había manifestado su voluntad de mantener una entrevista personal para abordar la defensa legal de sus intereses.

En relación con la cuestión planteada, esta Institución no pudo dejar de significar que su función no resultaba ser la propia de los Tribunales de Justicia, en el sentido de investigar y acreditar los hechos contradictorios, alegados por los interesados, que se desenvolvieran más allá del estricto expediente administrativo.

En este sentido, recordamos al ciudadano que dicho tipo de actuaciones productoras de un posible perjuicio para los administrados debían de ser ventilados ante los Tribunales de Justicia, mediante el ejercicio de las oportunas acciones legales, máxime si las mismas, a juicio del promotor de la queja, presentan indicios de ser constitutitos de infracción deontológica de los letrados, ante la falta de competencia de esta Institución para entrar a conocer este tipo de materia.

En atención a ello, la actuación de esta Institución se limitó, mucho más sencillamente, no tanto al control del fondo del asunto planteado, como al control de la actuación desplegada por la Administración implicada (Ilustre Colegio Oficial de Abogados) en relación con la queja planteada por el interesado.

De la lectura del presente expediente se deducía, en todo caso, y más allá de esta cuestión, que el interesado se encontraba en una situación de indefensión, a pesar de tener reconocido el derecho a la asistencia jurídica gratuita, ante las desavenencias existentes entre letrado e interesado (sean debidas a las causas que lo fueren, que no entramos a dilucidar, como hemos indicado recientemente).

En este sentido, y una vez observada esta situación de indefensión, que constituye la negación del sentido y objetivo de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, y ante la imposibilidad legal de proceder al nombramiento de un nuevo abogado que eliminase estas dificultades, esta Institución concluyó que resultaría preciso que el colegio profesional (más allá del mero archivo del expediente incoado) desarrollase una actuación de mediación entre las partes en conflicto, que acercando posturas, hiciese efectivo, en el presente supuesto, el derecho de asistencia jurídica gratuita, legalmente reconocido al promotor del presente expediente de queja.

Por cuanto antecede formulamos al Ilustre Colegio de Abogados de Castellón la recomendación de que desarrollase cuantas medidas se encontrasen a su alcance, haciendo especial hincapié en las medidas de mediación entre la letrada designada para ejercer la defensa jurídica del interesado y este último, para superar las diferencias existentes entre ambos, dotando de contenido efectivo al derecho a la asistencia jurídica gratuita que corresponde al ciudadano.

La aceptación por parte de la Administración afectada de las recomendaciones emitidas, determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, queremos destacar las quejas nº 061487 y nº 070195, la primera de ellas, dirigida al Ilustre Colegio de Abogados de Alicante, y la segunda, al Ilustre Colegio Territorial de Arquitectos de Alicante.

En la nº 061487, su autora nos manifestaba que se había dirigido al referido colegio de abogados, exponiendo su disconformidad con la actuación realizada por el letrado que le fue asignado en el turno de oficio.

En concreto, denunciaba que éste se había limitado a remitirle por correo ordinario la sentencia, sin realizarle ninguna ulterior explicación o aclaración sobre el contenido de la misma. Con esta actuación, entendía perjudicados sus derechos, al haber dejado transcurrir el plazo para la interposición del recurso de apelación.

Asimismo, manifestaba su descontento con la actuación del Colegio de Abogados ante su escrito de denuncia, entendiendo que tan sólo se procedió a dar audiencia al letrado y al archivo de 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 Ilustre Colegio de Abogados de Alicante. De la comunicación recibida se deducían los siguientes hechos y circunstancias:

Primero. Que la actuación seguida por el Colegio de Abogados en el presente asunto resultaba ser la establecida reglamentariamente, dando traslado de la queja al letrado y conforme a la contestación del mismo, procediendo a la comunicación del archivo o no de las diligencias, según se estime correcta o no la actuación profesional de éste.

Segundo. Que en el presente caso, una vez estudiadas las alegaciones realizadas por el letrado se procedió al archivo de la queja, por entender correcta la actuación del letrado que comunicó telefónicamente el resultado del procedimiento en tiempo, pudiendo la interesada acudir al despacho profesional a retirar la sentencia con la suficiente antelación para hacer valer el derecho que considerase oportuno.

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 primer lugar, resultaba preciso recordar que la labor que esta Institución tiene encomendada por su Ley reguladora se limita a la supervisión de la actuación realizada por las Administraciones públicas y a la posible incidencia lesiva que la misma pudiera tener en los derechos constitucionales o estatutarios de los ciudadanos.

En casos como el analizado, por lo tanto, la labor de control asignada a esta Institución se constriñe exclusivamente a analizar la actuación disciplinaria desplegada por el Colegio de Abogados y su sujeción a las normas vigentes, no siendo competencia del Síndic de Greuges el análisis de los hechos que subyacen a la misma, relativa a las posibles divergencias existentes entre letrado y cliente.

En relación con la actuación desplegada por el Colegio de Abogados de Alicante, esta Institución no podía deducir la existencia de actuaciones que vulnerasen derechos constitucionales o estatutarios, al haberse sometido en todo momento la actuación de dicho Organismo a la normativa vigente en materia de responsabilidad disciplinaria.

Desde el punto de vista material, la resolución adoptada por el Colegio en el presente asunto aparece motivada en las diligencias practicadas y, esencialmente, en la existencia de una comunicación por parte del letrado a la interesada, sobre la existencia y sentido de la sentencia, que le hubieran permitido ejercer los derechos que la legislación le reconoce.

A la vista de cuanto antecede, procedimos al cierre del expediente, puesto que del detallado estudio de la queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no deducimos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen derechos constitucionales y/o estatutarios.

Por otro lado, en la queja nº 070195, su autora denunciaba ante el Colegio Territorial de Arquitectos de Alicante los problemas de obtención del "certificado final de la dirección de la obra".

Efectivamente, en el escrito inicial de queja sustancialmente manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que era promotora de un edificio "Residencia de día para enfermos crónicos Victoria Carbonell Toton", residencia que fue declarada de interés comunitario el 18/04/2002 por la entonces COPUT.

- Que, tras la inspección realizada en febrero de 2006 por el Servicio Territorial de Industria y Seguridad Industrial (exp. TECACP/2005/102), fueron subsanados los defectos observados, concretamente en la sala de calderas.

- Que el arquitecto D. ..., se negaba a emitir el documento "certificado final de la dirección de la obra" que debía visar junto al Aparejador, Arquitecto técnico. Todo ello a pesar de haber percibido la totalidad de los honorarios por su trabajo.

- Que se había dirigido en dos ocasiones al Colegio Territorial de Arquitectos de Alicante, concretamente los días 16/11/06 y 25/01/07, denunciando la actitud del referido arquitecto que califica de "mal asesoramiento y una mala dirección de obra", solicitando la apertura de expediente y la solución del problema.

- Que esta situación, manifestaba , "me está causando un grave perjuicio ya que el edificio está ya terminado (sin piscina ni vestuario que se sacó del ordenador el arquitecto ... y al que renuncié desde hace mas de un año porque ya no tengo más, amén de que los vestuarios, dada la naturaleza de los enfermos mentales crónicos era un puro disparate, copiado de una revista seguramente)".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe del Colegio Territorial de Arquitectos de Alicante, quién en su comunicación, entre otras cuestiones, nos señalaba lo siguiente:

"- Que a pesar de la firma entre la autora de la queja y la empresa constructora en fecha 17/10/2005 del acta de recepción de obras " ... diciendo que la misma se había ejecutado de acuerdo con el proyecto para el que obtuvo licencia" el Colegio Territorial considera que "no es cierta" tal terminación por los motivos que cita en el informe, concretamente: "el proyecto que inicialmente obtuvo licencia contemplaba unos vestuarios y una piscina que no han sido construidos; las modificaciones introducidas por la Sra. ... durante la ejecución de las obras, recogidas por el arquitecto D. ... en los planos visados en fecha 15/06/04, no han obtenido licencia; las obras no están totalmente acabadas, ya que quedan por realizar ajustes de acabados, trabajos de electricidad, etc.".

- Que, no obstante lo anterior, la autora de la queja solicitó "el certificado de final de obra" (marzo de 2006) y "certificado descriptivo de la obra y acreditativo de su estado constructivo para incorporarlo a la escritura notarial de declaración de obra nueva"(septiembre de 2006). El arquitecto ... se negó a firmar ambos documentos, entre otros motivos, por que "si las obras descritas en la escritura de declaración de obra nueva no coinciden con el proyecto con el que se obtuvo la licencia, porque ha sufrido modificaciones, y éstas no están amparadas por una nueva licencia, el Arquitecto no puede firmar dicho certificado hasta que el Ayuntamiento no acepte las obras modificadas, porque estaría cometiendo una falsedad en documento público" añadiendo más adelante que "tan pronto la Sra... disponga de la licencia del Ayuntamiento aceptando las obras modificadas, el Sr. ... podrá firmar todos los documentos pertinentes".

- El informe concluye considerando correcta la actuación del colegiado denunciado por lo que "no se ha iniciado contra el mismo ningún expediente disciplinario".

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 lo hizo en el sentido, básicamente, de ratificarse en el contenido de su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto, comunicamos a la autora de la queja que procedíamos al cierre de su expediente, puesto que del detallado estudio de su queja no deducimos la existencia de actuaciones públicas que vulneren sus derechos constitucionales y/o estatutarios.

Efectivamente, los Colegios Profesionales forman parte de lo que en Derecho Administrativo se denomina Administración Corporativa.

De acuerdo con el art. 49.22 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana aprobado por Ley orgánica 5/1982, de 1 de julio y modificado por Ley Orgánica 1/2006, son competencia exclusiva de la Generalitat:

"los Colegios profesionales y el ejercicio de profesiones tituladas, sin perjuicio de los que disponen los arts. 36 y 139 de la Constitución Española".

En este sentido, el art. 38 del Estatuto de Autonomía señala que:

"El Síndic de Greuges es el Alto Comisionado de Les Corts, designado por éstas, que velará por la defensa de los derechos y libertades reconocidos en los Títulos I de la Constitución Española y II del presente Estatuto, en el ámbito competencial y territorial de la Comunitat Valenciana".

Por otra parte, la Ley 7/2006, de 31 de mayo, del ejercicio de profesiones tituladas y de los colegios profesionales, en su título III, se refiere al régimen disciplinario del ejercicio de las profesiones tituladas.

Establece en su art. 15, relativo a la potestad disciplinaria, lo siguiente:

"Las actuaciones profesionales que no cumplan las disposiciones de la presente Ley y las normas específicas que regulan el ejercicio de la profesión de que se trate pueden ser sancionadas en los términos establecidos por el presente título.

Los colegios profesionales y, en su caso, los consejos de colegios profesionales tienen competencia para sancionar a los colegiados que infrinjan las disposiciones colegiales y profesionales, de conformidad con lo dispuesto por el presente título y por el título V".

Asimismo, el art. 26 señala que la potestad disciplinaria corresponde:

"a los órganos de gobierno de los colegios profesionales respecto a los profesionales colegiados o, como excepción, a los consejos de colegios profesionales, si existen, si la persona afectada tiene la condición de miembro de un órgano de gobierno de un colegio profesional o del mismo consejo".

En consecuencia, son los propios colegios profesionales quienes, en virtud de las potestades que le otorgan las normas, deciden si se inicia o no un expediente disciplinario a uno de sus colegiados.

En este sentido, la mera discrepancia de la autora de la queja con la decisión de no iniciar el referido expediente disciplinario, no podía, por sí sola, motivar la intervención del Síndic de Greuges.

Con idéntico resultado resolvimos la queja nº 071001, sobre la práctica profesional de un arquitecto técnico.

En efecto, indicamos al autor de la queja que la potestad sancionadora en nuestro ordenamiento jurídico es, como su propio nombre indica, una facultad exclusiva de las Administraciones Publicas. Así lo dice el art. 11. 2 del Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora:

"Cuando se haya presentado una denuncia, se debe comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación."

Dicho en otros términos, el denunciante no se identifica con el interesado y sólo tiene derecho a que se le comunique si se inicia no el procedimiento.

El Tribunal Supremo ha sentado una permanente doctrina sobre la cuestión relativa al denunciante-interesado, admitiéndola de manera restrictiva. Resumen de tal doctrina se encuentra en la Sentencia de 26 de junio de 2007, que transcribimos a los interesados, así como que, todo ello, era, sin perjuicio, lógicamente, de que si considerasen que

habían sufrido un daño de carácter contractual o extracontractual pudieran ejercer sus acciones ante la jurisdicción civil.

8. Agricultura

Los retrasos en el cobro de subvenciones fue objeto de estudio en la queja nº 061606.

Efectivamente, la autora de la queja sustancialmente manifestaba que tenía pendiente de cobro dos subvenciones:

"- La subvención de protección integrada de viña, que según nos indicaba "... la tengo propuesta al pago desde el día 28/09/06, se han pagado, y a mi aún no, y me dicen que no saben cuando la tienen que pagar".

- La subvención perteneciente a un Plan de mejora (estructuras agrarias), que según indicaba "... la tengo contabilizada en derecho de pago desde el día 31/08/06, lo mismo no saben cuando la tengo que cobrar".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación, quién a través del Área de Fomento y Garantía Agraria nos comunicó que ambas subvenciones fueron transferidas a la cuenta bancaria de la interesada según información contable facilitada por la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo.

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

No constando escrito de alegaciones, y a la vista del informe emitido por la referida Administración, procedimos al cierre del expediente, toda vez que se apreciaba que se había procedido a la solución del problema planteado.

9. Extranjería

Los promotores de los expedientes de queja referenciados con el nº 070730 y 070731 referían a esta Institución que, siendo extranjeros, habían solicitado el empadronamiento en el municipio de Alzira, y a pesar de haber observado todos los requisitos exigidos por la legislación vigente, no habían obtenido una respuesta a su petición o el empadronamiento solicitado.

La comunicación emitida por el Ayuntamiento de Alzira, en el sentido de informarnos de la resolución del problema, al haberse procedido al empadronamiento de los interesados, determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, del escrito de queja formulado por el promotor del expediente nº 061713, al que se acumularon las denuncias presentadas por la Mesa de Entidades de Solidaridad con los Inmigrantes de Valencia, la Asamblea Baobab, la Red de Acogida, el Foro Alternativo de la Inmigración y Médicos del Mundo de la Comunitat Valenciana, así como de las reuniones mantenidas con los mismos, con miembros del Ayuntamiento de Valencia, de la Conselleria de Inmigración y Ciudadanía y de Cáritas-

Valencia, así como con el Arzobispado de Valencia, y de las visitas realizadas por personal de esta Institución, se deducía que, en los últimos años, un elevado de número de inmigrantes subsaharianos se había asentado en el viejo cauce del río Turia y, más concretamente, bajo el puente de Ademuz.

En su gran mayoría, se trataba de inmigrantes sin documentación, por lo que su identificación planteaba problemas. Sin embargo, se podía fijar entorno a 80 las personas asentadas en el viejo cauce de forma permanente, si bien a lo largo del año pudo haber rotaciones, por lo que entre 200 y 300 personas habían "residido" en el cauce. En los últimos meses, al grupo principal de inmigrantes subsaharianos se añadieron algunos inmigrantes rumanos y de otros países del este, así como algunas personas de Valencia en situación de exclusión social.

En la resolución emitida (cuyo texto integro puede ser consultado en la página Web de esta Institución, en la sección "Sugerencias y Recomendaciones"), tras hacer un repaso a las distintas actuaciones realizadas e informes obtenidos por esta Institución, destacamos que tanto la Conselleria de Bienestar Social como de la Inmigración y Ciudadanía hacían hincapié en la falta de competencias de la Comunitat Valenciana sobre el control de fronteras y la expedición de permisos de residencia.

Por otra parte, y en el mismo sentido, hicimos constar que tampoco el Síndic de Greuges podía investigar las quejas que sobre dichas cuestiones se le presentaran, siendo reenviadas al Defensor del Pueblo.

En atención a ello, nos centramos en una parte del bloque competencial de la Comunitat Valenciana, la asistencia social básica.

En relación con el desalojo del asentamiento en el puente de Ademuz, esta Institución consideró que éste en absoluto es un método de intervención apropiado para un asentamiento que contaba con año de permanencia.

Pero, además, el hecho de una intervención por sorpresa, forzosa y rápida que pueda lesionar ciertos derechos, tiene también consecuencias de otro orden como es, en lo material, la pérdida de enseres y documentos costosamente conseguidos, como son los pasaportes que fueron retirados sin que se conozca actualmente su paradero y pertenecientes a personas que no se encontraban allí.

Por otro lado, se puede generar una mayor desconfianza e inseguridad de estas personas respecto a la Administración que la presencia de un notario en modo alguno puede suplir, extremando así las coordenadas de un conflicto que no ha debido producirse.

Esta Institución consideraba, por el contrario que, como bien conocen las Administraciones y sobre todo las municipales, se requieren actuaciones adecuadas a las características de los grupos con los que se trabaja, y por esta razón, manifestamos la esperanza de que ésta se tratase de una actuación absolutamente extraordinaria.

Por otra parte, de lo actuado se deducía que el Ayuntamiento de Valencia había creado un excelente Centro de Apoyo a la Inmigración (CAI), desgajado del CAST (Centro de

Atención a personas sin Techo), en la medida que la población inmigrante había ido aumentando. Tal centro es multidisciplinar y desde el mismo se interviene con los inmigrantes que llegan a Valencia, remitiéndolos si es preciso a albergues, centros de acogida o pisos.

El problema estriba en que, a diferencia de otros grupos de inmigrantes (hispanoamericano o magrebíes), los subsaharianos no acuden al CAI cuando llegan a Valencia, sino que van al puente. Del curso de las investigaciones no logramos averiguar porque el CAI no era su centro de referencia en Valencia, pero la realidad es que no lo era y consideramos que ésta era una cuestión a resolver.

Al margen del hecho del desalojo, comprobamos que el mayor número de plazas de alojamiento disponibles para inmigrantes (en realidad no eran exclusivamente para ellos sino para cualquier persona en situación de necesidad) se encontraban en el Albergue-Hogar San José (conocido como Mami) y en la Casa de la Caridad.

Dichos centros son lo que podríamos denominar albergues puros, en el sentido de que únicamente se pernocta y se prestan servicios de comedor, aseo y ropero en horarios estrictos, permaneciendo durante la mañana y la tarde cerrados, lo que obliga a los inmigrantes, hasta que comience la próxima campaña de recogida de la naranja, a permanecer ociosos y deambulando por las calles y parques, amén de no obtener ningún ingreso que poder remitir a sus familias (debemos reconocerse que, a pesar de ello, el índice de delincuencia entre este tipo de inmigrantes es prácticamente nulo).

Antes de continuar, hay que dejar constancia de que, aun cuando no pudimos visitar el interior del albergue Mami por estar cerrado en el momento de la visita, el aspecto exterior con dos ventanas, que siquiera tenían marcos por las que se podían ver paredes sin enlucir y cables colgando, hacía adivinar que el mismo no reunía las mínimas condiciones de habitabilidad y teniendo como personal del mismo una sola persona a media jornada.

Los inmigrantes residentes en pisos provenían en su mayoría del río y aun cuando sus condiciones de alojamiento y alimentación eran suficientes, la carencia de permiso de trabajo les hacia permanecer inactivos desde el mes de marzo hasta octubre, por tanto sin ingresos que remitir a sus familias. En la práctica totalidad de pisos visitados se encontraban presentes sus moradores sin actividad alguna.

En la recomendación emitida, hacíamos constar que un caso aparte era el de HOSOJU (Hogar Social Juvenil). Haciendo abstracción de la atención prestada a otras personas con problemáticas de exclusión social, en el centro residían sin limite temporal inmigrantes subsaharianos sin regularizar, se les daba alojamiento y manutención y al objeto de evitar que fueran sometidos a explotación laboral por su situación irregular, realizaban tareas ocupacionales en el mismo centro por las cuales recibían una pequeña remuneración.

Tras el desalojo en el que el primer día se atendieron a 92 personas, el total de personas realojadas fueron 86, aunque desconocíamos, en el momento de dictar la resolución,

cuántas de las mismas permanecían alojadas (durante nuestra visita a HOSOJU nos indicaron que de los 6 inmigrantes que ingresaron el lunes, el martes causaron baja 3).

A la vista de estos datos, no pudimos por menos que reconocer en nuestra resolución el esfuerzo realizado por el Ayuntamiento de Valencia para atender a los inmigrantes subsaharianos en situación irregular que, por diversas razones, habían residido durante años bajo el puente de Ademuz, trabajando en la recogida de la naranja en diversos municipios de la provincia.

La obligación de prestar dicha atención entendemos que se deducía de la normativa anteriormente expuesta, señaladamente de la llamada Ley de Extranjería y de la Ley de Servicios Sociales Valenciana, pero dicha obligación requiere del apoyo y colaboración de la Generalitat, según la misma Ley de Servicios Sociales.

A nuestro parecer, ese esfuerzo no había sido debidamente canalizado por las siguientes razones.

No se comprende cómo la tercera ciudad de España en número de habitantes y la capital de la tercera provincia en el mismo parámetro, no disponga de un centro de acogida o albergue de titularidad municipal que pueda prestar una atención integral, no sólo a aquellos inmigrantes que lo precisen, sino a otras personas sin hogar que demanden una intervención social a medio plazo.

El sistema actual, según se ha ido exponiendo mas arriba, ofrece plazas en lugares dispersos y de diferente tipología, no garantiza un techo durante todo el día en épocas en las que falta el trabajo e impide una intervención eficaz y sostenida, e incluso hasta un determinado momento lo que se ofertaba era temporal, más o menos se les daba un plazo de 15 días, ampliable graciosamente. Entendíamos que el fenómeno de la inmigración va a perdurar en el tiempo, con mayor o menor intensidad, y por ello, no se le puede volver la espalda, ignorándolo.

En este sentido, recordamos que en nuestra Comunitat se habían dado dos actuaciones que era pertinente traer a cita.

En 1992, en Puçol, se concentró un elevado número de inmigrantes para trabajar en la agricultura. El Ayuntamiento, con la financiación de la Conselleria de Bienestar Social, creó un centro de atención integral; hoy en día, ante la mayor normalización de los temporeros que han dejado de acudir en gran parte, se mantiene abierto las 24 horas del día, pero se va a compatibilizar con un centro AMICS.

La segunda, en la ciudad de Alicante, donde se dispone de un albergue con 70 plazas, el 60% de las cuales suele ser ocupada por transeúntes que están de 1 a 3 días; el 40% restante es ocupado por personas en situación de exclusión social, inmigrantes o no, respecto de las que en el propio centro de diseñan y siguen programas de intervención, pudiendo permanecer en el centro entre seis meses y un año.

Para concluir, hicimos un recordatorio de las prestaciones que eran susceptibles de ofrecer por parte de los centros de acogida, albergue y comedores sociales, según la Ley Valenciana de Servicios Sociales (art. 29.2), que se concretaban en :

- Asistencia integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial, alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Apoyo psicosocial.
- Asesoramiento jurídico.
- Seguimiento postinstitucional, si fuera necesario.

Entendíamos, por ello, que existía base legal para llevar a cabo la recomendación que más adelante se iba a realizar. En este sentido, no descendimos a establecer las condiciones concretas que debía reunir el centro, en cierto modo establecidas en el Anexo de la Orden de 9 de abril de 1990, pero sí en las prestaciones que debía ofrecer:

- atención las 24 horas del día y los 365 días del año
- servicios de alimentación, aseo, ropero, dormitorio y residencia
- temporalidad de la estancia
- diseño de programas de intervención individualizados desde el mismo centro en las áreas de integración social y laboral, educación, sanidad y jurídica.
- posibilidad de que los usuarios realicen una aportación económica o prestacional si sus circunstancias lo permiten
- dinero de bolsillo
- ayudas para el transporte

En atención a lo expuesto en el texto de la resolución, esta Institución emitió las siguientes recomendaciones:

"- Recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que a la mayor brevedad posible desplegase las acciones necesarias para la creación de un centro de acogida para personas sin techo en situación de emergencia social en el que se prestase atención integral en los términos expresados en el cuerpo de este escrito y, en especial, para quienes hasta fechas recientes hubieran residido en el viejo cauce del río Turia.

- Recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que acometiese la obras y equipamientos necesarios para que el Albergue San José contase con condiciones suficientes de habitabilidad.

- Recomendamos a la Conselleria de Inmigración y Ciudadanía que prestase el apoyo técnico y financiero al Ayuntamiento de Valencia para llevar a cabo las acciones antes referidas.

- Recomendamos a la Conselleria de Inmigración y Ciudadanía que, con la participación de la Conselleria de Bienestar Social, Federación Valenciana de Municipios y Provincias, Entidades no Gubernamentales, Iglesia Católica y Organizaciones Sindicales más representativas en la Comunitat Valenciana, ordenase los recursos, programas y centros específicos para la atención a los inmigrantes en nuestra Comunitat."

La aceptación por parte de las diferentes Administraciones de las recomendaciones emitidas determinó el cierre del presente expediente de queja.

Por último, la "Mesa d'entitats de solidaritat amb els inmigrants de Valencia" presentó escrito en el que manifestaban que el 20 de julio de 2001 la Generalitat Valenciana,

UGT-PV, CC.OO.-PV y la CIERVAL suscribieron el Pacto Valenciano por el Crecimiento y el Empleo (PAVACE).

Entre las medidas acordadas se incluyó la creación de 12 Centros de Acogida temporal de inmigrantes.

A fin de conocer las medidas presupuestarias llevadas a efecto en materia de apoyo para la integración de inmigrantes, instruimos el expediente de quejanº 071056 y el 21 de agosto de 2007 solicitamos a la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo que nos informase:

- Cuántos de los 12 centros previstos habían sido creados y bajo qué modalidad de gestión.

- Qué partidas presupuestarias se previeron y cuál fue su grado de ejecución en materia de inmigración en los presupuestos generales de los años 2001 a 2006, en el ámbito del PAVACE.

- De los mencionados presupuestos, qué parte fue ejecutada por la Administración Pública directamente.

- En referencia a los planes de integración de inmigrantes que tiene la Generalitat Valenciana para los cuales recibe presupuestos estatales para llevarlos a término: el desglose de las partidas presupuestarias y resultado individual de ejecución de las mismas, así como los convenios, acuerdos o cualquier otro pacto o norma entre 2001 y julio de 2007 realizados por la Generalitat Valenciana con cualquier otra Administración Pública, entidad pública o privada en materia de acogida de personas de origen extranjero con dotación presupuestaria.

Una vez transcurrido con exceso el plazo de 15 días concedido para que la Administración facilitase la información solicitada, reiteramos la misma con fecha 11 de diciembre de 2007, sin que hasta el momento de redactar el presente informe se haya facilitado, ni se haya justificado tal omisión.

IX. USO DEL VALENCIANO

1. Introducción

El número de quejas que en el año 2007 han formulado ante el Síndic de Greuges aquellos ciudadanos que han entendido vulnerados sus derechos lingüísticos, asciende a 96 expedientes, lo que supone un 5,17% respecto al total de expedientes tramitados por la Institución.

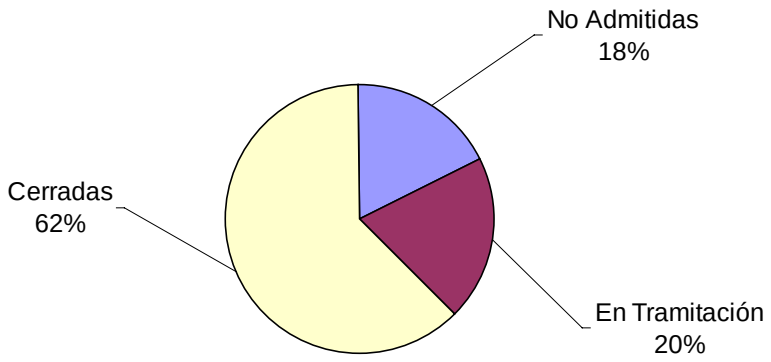
Aunque suponga un incremento respecto a años anteriores, no puede deducirse la existencia de un conflicto lingüístico en nuestra Comunitat, ya que, básicamente los expedientes tramitados este año que nos ocupa han sido formulados por idénticos interesados, y vienen referidos fundamentalmente a la Administración Pública Valenciana, tanto autonómica como local, y en demanda de que las páginas web oficiales puedan ser visitadas en las dos lenguas cooficiales de la Comunitat Valenciana, valenciano y castellano.

Damos cuenta en el presente capítulo de las quejas más significativas tramitadas por esta Institución y cuyo denominador común es la discriminación del valenciano, ya sea en las páginas web oficiales, en las relaciones con las distintas Administración o a la señalización de vías de comunicación o rotulación de servicios públicos, o, en casos puntuales, a la actitud negativa respecto a los ciudadanos valenciano-parlantes por parte de personas con relación directa con el público, en algunos servicios públicos.

2. Uso del valenciano en cifras

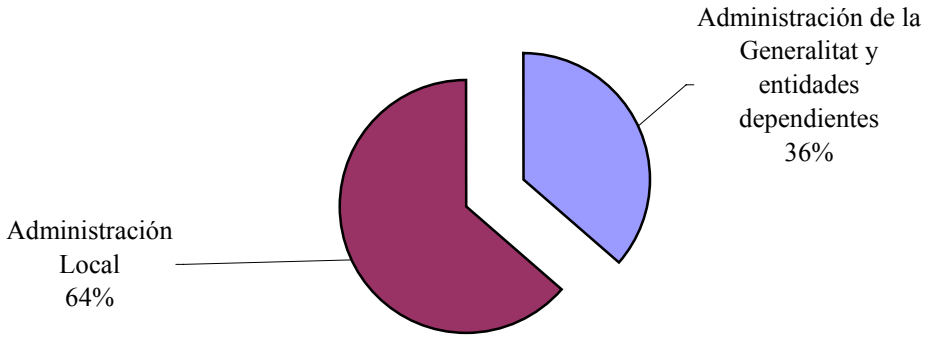
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	17	17,71%
En Tramitación	19	19,79%
♦ En Trámite Normal	19	19,79%
♦ Suspendidas	0	0,00%
Cerradas	60	62,50%
♦ Por solución	13	13,54%
♦ Se solucionará	2	2,08%
♦ Actuación Administrativa Correcta	14	14,58%
♦ Otros Motivos	8	14,58
♦ Resoluciones	23	23,96%
● Aceptadas	23	23,96%
● No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	96	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Uso del Valenciano	Quejas
Administración de la Generalitat y entidades dependientes	35
Administración Local	61
Total área de Uso del Valencianoco	**96**



3. Discriminación del valenciano en páginas web oficiales

Esta Institución, como garante de los derechos lingüísticos de los valencianos, viene, al igual que en años anteriores, instando a la Administración Autonómica, Local y a las corporaciones e instituciones públicas que de ella dependen, para que revisen los contenidos de sus respectivas páginas web, de forma que puedan ser visitadas en las dos lenguas cooficiales de la Comunitat Valenciana, aún cuando es consciente del esfuerzo que, sobre todo para pequeños Ayuntamientos supone económicamente no sólo la configuración de una página web, preterida sin duda ante necesidades de más urgente atención, como los servicios sociales, infraestructuras mínimas, dependencia, educación, menores, ancianos, mujeres, etc.

La Universidad Politécnica de Valencia, reconocía en el informe requerido al efecto por esta Institución con ocasión de la queja nº 070443, la existencia de un desequilibrio evidente en la situación de las dos lenguas de nuestra Comunitat, en determinados portales web de algunos de sus centros, y se comprometía a corregir la situación y potenciar el uso y la normalización del valenciano en la vida universitaria, por lo que habida cuenta de que el Rector había cursado las instrucciones pertinentes para corregir las deficiencias observadas, y que desde la Dirección Delegada de comunicación e imagen se habían iniciado los trámites para que junto al Área de Normalización Lingüística se procediera a elaborar unas normas de obligado cumplimiento con el objeto de que fueran aprobadas por su Consejo de Gobierno, lo que equivalía a la aceptación de nuestra resolución, procedimos a dar por finalizada nuestra actuación.

La disposición de la Universidad de Valencia de aceptar los pronunciamientos formulados por el Síndic de Greuges en la resolución emitida con ocasión de la queja nº 070444 y la intención de proceder a la revisión y adaptación de sus páginas web de forma que pudieran ser visitadas también en valenciano, aunque por razones meramente prácticas, de oportunidad, algunos enlaces deben ser colgados en la lengua cooficial en que vienen redactados por su autor, o exclusivamente en castellano, debido, fundamentalmente a que van destinados a alumnos procedentes de otras comunidades autónomas, castellano-parlantes, o bien son anuncios, convocatorias, etc. que han de surtir efecto y ser notificados con carácter de urgencia al alumnado de diversa procedencia, o cuyo emisor es un organismo estatal, o internacional, y su traducción supondría, de un incremento del presupuesto de la Universidad o contribuiría a hacer ineficaz su finalidad (por ejemplo en el caso de que se trate del anuncio de una convocatoria, sujeta a plazo), y la voluntad de revisar, con carácter general, los contenidos fundamentales de sus páginas web de conformidad con la legislación vigente, por ser conscientes de la realidad bilingüe de la Comunitat Valenciana, determinó asimismo el archivo del expediente antes referenciado.

En otro orden de cosas, por el Síndic se anunció la intención de girar visita a la Universidad de Valencia, así como a otras Instituciones a fin de colaborar en la mejora de las relaciones entre ambas Instituciones, y en función de alcanzar acuerdos que, en definitiva supongan una mejora del servicio prestado por la Institución a los ciudadanos.

Asimismo, se propuso, por esta Institución, y fue aceptado por la Vicerrectora de Relaciones Institucionales y por el Vicerrector de Comunicaciones y Asuntos

Económicos de la Universidad de Valencia, de crear una unidad en la propia Universitat de Valencia que canalice las quejas que los ciudadanos valencianos formulasen ante el Síndic de Greuges sobre la actuación desarrollada por la Universidad.

Por otra parte, el director general de la Ciudad de la Luz, comunicó a esta Institución que la mercantil Ciudad de la Luz, SAV, solicitó un concurso CDL/19/06, publicado en el DOCV el 10/01/07 para la contratación de una empresa que desarrolle, implante y mantenga su web corporativa con la previsión de que sus contenidos fuesen traducidos no sólo a las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana, sino a otros idiomas; dicha comunicación, que en definitiva suponía la aceptación de la resolución emitida por esta Institución con ocasión de la queja nº 070478, determinó el archivo del expediente abierto al efecto.

De otro lado, la Conselleria de Sanidad aceptó asimismo la resolución formulada por esta Institución con ocasión de la queja nº 070829 en la que recomendábamos que la página web del centro de Transfusiones de la Comunitat Valenciana adaptase sus estructuras y contenidos al régimen de cooficialidad vigente en nuestra Comunitat, de forma que pudiera ser visitada tanto en castellano como en valenciano.

En general, tanto la Administración autonómica como local son receptivas a las quejas que los ciudadanos dirigen al Síndic de Greuges denunciando la discriminación del valenciano en determinadas páginas web oficiales, y aceptan los pronunciamientos que les dirigimos para que adapten sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística vigente en la Comunitat Valenciana.

Así, podemos señalar a la Diputación Provincial de Castellón, que en respuesta a la queja nº 070505, informó la posibilidad de consultar la mayor parte de los contenidos de su página web oficial tanto en castellano como en valenciano y la realización de trabajos de traducción e informáticos constantes al efecto; la decisión de Suma Gestión Tributaria (Diputación de Alicante) (Queja nº 070069) de corregir su página web ofreciendo todos sus contenidos en valenciano, incluso sus impresos y formularios, así como la manifestada por el Secretario General de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, en el dictamen dirigido a esta Institución con ocasión de la queja nº 070975, en el sentido de renovar los contenidos de su página web y la creación de una versión en valenciano dio lugar a que diéramos por concluida nuestra actuación, si bien interesamos que, en el plazo de 6 meses, informase a esta Institución de las actuaciones organizativas y técnicas del programa de uso del valenciano de la FVMP para normalizar la versión en valenciano de su página web.

Por otra parte, la página web alicante-ayto.es/comercio, operativa en las dos lenguas oficiales de nuestra Comunitat desde octubre de 2006 y la aceptación por el Ayuntamiento alicantino de la resolución emitida por esta Institución con ocasión de la queja nº 070805 supuso el cese de nuestra actuación, así como en las quejas nº 070029 y 070038 en las que se denunciaba la imposibilidad de acceder a los contenidos de la página web del Ayuntamiento de Teulada, en valenciano, si bien en este caso, e independientemente de la cuestión de fondo, relativa a los contenidos de la página web municipal, exclusivamente redactados en castellano, en la tramitación de ambas quejas, surgió otra cuestión sobre la que esta Institución hubo de pronunciarse, relativa al

adecuado respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos, ya que los expedientes ser iniciaron como consecuencia de sendos escritos dirigidos a esta Institución por los interesados, redactados íntegramente en valenciano, por lo que, en consecuencia, la petición de informe que esta Institución dirigió al Ayuntamiento fue en valenciano, al ser esta la lengua elegida por aquellos. Sin embargo el informe remitido por los servicios municipales estaba redactado exclusivamente en castellano.

Convienen recordar lo dispuesto en el art. 11 de la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano:

"en aquellas actuaciones administrativas iniciadas a instancia de parte y en aquellas en que haya otros interesados que así lo manifiesten, la Administración actuante habrá de comunicarles todo aquello que les afecte en la lengua elegida, cualquiera que fuera la lengua oficial en que se hubiera iniciado."

De conformidad con cuanto antecede, recordamos al Ayuntamiento de Teulada los derechos legales de usar y utilizar en todos los procedimientos y en cualquier otras formas de relación con ellos, la lengua, valenciana o castellana, elegida por ellos.

Idéntica pretensión formularon ante esta Institución varios ciudadanos exigiendo de determinados Ayuntamientos la revisión de sus estructuras y la adecuación de sus páginas web a la cooficialidad lingüística vigente, y que dieron lugar a las quejas, entre otras las nº 070342, 070347 y cuya tramitación prosigue a fecha de cierre del presente Informe.

4. Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano

La Orden de 1 de diciembre de 1993, de la Conselleria de Educación y Ciencia, señala en su art. 1º que el criterio general de uso de las lenguas oficiales en la Comunitat Valenciana en la señalización de las vías y servicios públicos habrá de atender al predominio lingüístico establecido en el Título cinco de la LUEV; y asimismo, señala que en los casos en que por mandamiento legal se requiera la señalización en las dos lenguas, se dará prioridad a una o a otra lengua según el predominio lingüístico en que se ubique la señal.

El art. 2 de la citada Orden, sobre uso de las lenguas oficiales en la toponimia, en la señalización de las vías de comunicación y en la rotulación de servicios públicos en el ámbito de la Comunitat Valenciana señala que:

"Los topónimos y la designación genérica que les acompaña se habrá de usar independientemente de la lengua usada en el resto de elementos informativos, en la lengua de predominio lingüístico en la zona a la que pertenece el topónimo."

De conformidad con cuanto antecede, formulamos al Ayuntamiento de Cocentaina una resolución, con ocasión de la tramitación de la queja nº 070308 para que en el marco de sus competencias y en futuros trabajos de señalización viaria del municipio activase los mecanismos necesarios para que la rotulación de itinerarios históricos de la localidad observaran la cooficialidad lingüística vigente en nuestra Comunitat; resolución que fue aceptada en todos sus términos.

A la Agencia Valenciana de Salud también dirigimos una resolución para que en futuros trabajos la señalización y rotulación tanto exterior como interior en el Centro de Salud de Cocentaina, municipio de predominio lingüístico valenciano, según el art. 35 de la LUEV, observara la cooficialidad lingüística vigente en la Comunitat Valenciana, y en concreto el Decreto 145/1986 y la Orden 1 de diciembre de 1993 sobre uso de las lenguas oficiales en la toponimia, señalización de vías de comunicación y en la rotulación de servicios públicos, ya que según el promotor de la queja nº 070306 estaban redactados exclusivamente en castellano; esta resolución fue aceptada en todos sus términos y nos permitió dar por concluida nuestra investigación.

Por otra parte, la Conselleria de Infraestructuras y Transporte aceptó los pronunciamientos emitidos por esta Institución con ocasión de la queja nº 070668, relativa a la discriminación del valenciano en la señalística instalada en el TRAM de Alicante, y dio cuenta al Síndic de Greuges de que se habían cursado instrucciones para homogeneizar, en la medida de lo posible los topónimos en todo el ámbito de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana: denominación de estaciones, municipios, así como las modificaciones pertinentes en futuras ediciones del material informativo que se facilita a los usuarios de las líneas y público en general.

Idéntica pretensión determinó la admisión de las quejas nº 071496 y 071497, entre otras, pendientes de resolución.

La posible discriminación del valenciano en los contenidos del BOP de la Diputación Provincial de Alicante y, en concreto, en el correspondiente al 25 de abril en el que se publicaban las candidaturas en dos formaciones políticas de Callosa d'En Sarriá, denunciada en la queja nº 070631, no fue objeto de reproche alguno por esta Institución ya que concluida la tramitación del expediente y la documentación obrante en el mismo no dedujimos una actuación pública irregular que justificase la intervención del Síndic de Greuges, ya que el art. 5 de la Ordenanza reguladora del servicio de BOP publicada 1 de febrero pasado establece claramente que:

"El BOP podrá ser publicado en castellano o en valenciano. La opción por una u otra lengua habrá de ser ejercida por la Administración o por el particular anunciante en el momento de redactar y remitir el texto que se haya de publicar, de manera que el texto será trascrito en la misma lengua en que se hubiera redactado y haya autorizado el remitente."

Igualmente no pudimos considerar irregular la conducta denunciada en la queja nº 070062 respecto a las publicaciones del Instituto Valenciano de Cinematografía, y que, según el interesado, discriminaban el valenciano, ya que de la comunicación recibida de la Dirección del citado Instituto Valenciano de Cinematografía, el criterio de su primer Consejo Rector (1988) en vigencia hasta diciembre de 2006, fue publicar en castellano o valenciano, indistintamente según fuera la lengua original del manuscrito.

Si los originales se presentaban en otras lenguas diferentes a las reconocidas como oficiales en el Estatuto de Autonomía, una vez aceptadas para su publicación, los autores tenían la obligación de traducirlas por su cuenta. Las presentaban en castellano, y durante años, solamente se presentó un original en valenciano y, en consecuencia,

sólo se publicó un libro en esta lengua: "El cas cifesa: vint anys de cine espanyol" (1932-1951), de Felix Facíes.

No obstante, según el informe que nos fue remitido, el nuevo Consejo Rector desde 13/12/06, y en cumplimiento del Estatuto de Autonomía, los libros que el Instituto Valenciano de Cinematografía (IVAC) publique, se editarán en las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.

En lo relativo a las proyecciones, el IVAC señalaba que la mayoría de los ciclos programados (fundamentalmente por abaratamiento de costos) se organizan en colaboración con instituciones de otras comunidades autónomas, tales como Centro Galego de Artes da imaxe, Donosita Cultura, Filmoteca Española, Festival internacional de cine de Gijón, etc., lo que supone que las mismas copias circulan por distintas ciudades españolas, y por tanto, se firma un único contacto con la empresa de subtitulación para todas las filmotecas e instituciones implicadas; y, por otro lado, habida cuenta de que el 100% de las películas extranjeras distribuidas en España vienen ya subtituladas en castellano siendo de enorme dificultad subtitularlas electrónicamente a otro idioma.

Respecto al seguimiento de las quejas tramitadas durante el año pasado, en la queja nº 060594, dirigimos una recomendación al Ayuntamiento de Alicante para que, en futuros trabajos de señalización viaria del municipio, adoptara los mecanismos necesarios para hacer efectiva la cooficialidad lingüística vigente en la Comunitat Valenciana, siendo aceptada esta resolución.

Y, en idénticos términos nos dirigimos al Ayuntamiento de Alicante respecto a las quejas nº 060986, también aceptada, y en la nº 060950, en este caso, a la Conselleria de Territorio y Vivienda, así como también a los Ayuntamientos de Benidorm, Cocentaina y Sagunto (Quejas nº 060155, 060159, 061558 y 061212), siendo nuestra resolución aceptada por las referidas Administraciones.

5. Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial con la que desean comunicarse con la Administración Pública Valenciana

En cuanto a la queja nº 060183, de la que dábamos cuenta en nuestro anterior Informe anual, y cuyo núcleo central era la vulneración del derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial, valenciano o castellano, en la que desean relacionarse con la Administración Pública Valenciana, determinó que esta Institución formulase al Ayuntamiento de Valencia diversos pronunciamientos, para que, de conformidad con lo previsto en el art. 10 de la Ley 4/1983 de Uso y Enseñanza del Valenciano, se respete el derecho de los ciudadanos a dirigirse y relacionarse, en territorio de la Comunitat Valenciana, con la Administración Pública Autonómica o Local, en valenciano, y para que, según previene el art. 16 del citado cuerpo legal, las empresas de carácter público o los servicios públicos dependientes de la Administración Pública, garanticen que sus trabajadores, con relación directa con el público, tengan el conocimiento suficiente de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado.

La Resolución, que puede consultarse en la página web de la Institución, fue aceptada en todos sus términos.

Idéntica pretensión formuló ante esta Institución el promotor de la queja nº 060932, igualmente reseñada en nuestro anterior informe, si bien, en este caso, la Administración afectada no contestó a nuestros reiterados requerimientos.

6. Derecho de los ciudadanos a recibir las comunicaciones oficiales, en valenciano

La Administración Pública Valenciana ha de encontrar, a la hora de elaborar las necesarias políticas de normalización lingüística el punto de justo equilibrio entre las necesidades de fomentar y potenciar el uso del valenciano y devolverle a una situación de igualdad con el castellano, y los derechos lingüísticos reconocidos a todos los valencianos, sea cual sea su realidad idiomática.

Un punto de equilibrio que la mayoría de las veces se encontrará en la remisión a los interesados de todas las comunicaciones oficiales en documentos bilingües, incluso con preferencia (a través de su ubicación, en primer lugar) del valenciano, con la finalidad de alcanzar los objetivos de normalización lingüística en nuestra Comunidad; y así se lo indicamos (queja nº 060357 y 061009) tanto al Consorcio de Bomberos de Valencia y a la Universidad de Valencia.

X. IGUALDAD Y CIUDADANÍA

El área de Igualdad y Ciudadanía fue creada en el inicio del ejercicio de 2007, con el fin, por un lado, de acercar esta Institución a los colectivos y asociaciones que defienden los derechos de las personas que se encuentran en situaciones de grave desprotección social, y por otro, darnos a conocer y ofrecer la Institución a aquellos sectores que precisen de una mayor atención e implicación de los poderes públicos para la garantía de sus derechos, por lo que es necesario priorizar la protección de tales sectores.

Nos concierne impulsar el respeto de los derechos y de las libertades fundamentales allí donde sea mayor el riesgo de que se vulneren, reforzando el papel de la sociedad civil en la promoción de los mismos.

La actividad de defensa de estos derechos requiere a su vez de la promoción y educación en lo que a éstos se refiere, creando una cultura de respeto a los derechos humanos y de relación con la sociedad civil.

Para una Institución como ésta, que entre sus funciones está la defensa de los derechos humanos, las asociaciones y colectivos organizados pueden ser el cauce que permita detectar y hacer públicos problemas y situaciones que, de otro modo, podrían pasar inadvertidos. Debemos mantener una perfecta sintonía con la sociedad y sus problemas para tratar de mejorar en lo posible, y de manera continuada, su relación con la Administración encargada de gestionarlos.

Durante el año 2007, han sido muchas las organizaciones civiles que se han dirigido a la Sindicatura para presentar quejas, manteniéndose contactos que han fructificado en un mayor conocimiento de esta Institución y acercamiento a los problemas y reclamaciones de derechos de la sociedad civil frente a la administraciones.

La colaboración con las Asociaciones nos ha servido en algunos casos para resolver alguna de las quejas que se habían presentado, haciendo un papel de mediación entre las asociaciones y las administraciones implicadas, tal ha sido el caso de la queja presentada por las asociaciones y colectivos que defienden los derechos de los inmigrantes, y en este sentido, se ha conseguido la creación de un centro de acogida para los inmigrantes que vivían en el antiguo cauce del río Turia en Valencia, y de cuya queja ya hemos dado cumplida cuenta en el apartado dedicado a la extranjería en este Informe.

La Sindicatura ha realizado un papel de mediación entre los colectivos, asociaciones y las administraciones implicadas, consiguiendo desbloquear la incomunicación que desde hacía años venían manteniendo, lo que suponía un obstáculo para conseguir los objetivos que tanto uno como otros esperaban para resolver el grave problema del asentamiento de población inmigrante que desde hacía ya años existía en el cauce del Turia.

Pero además el contacto con las asociaciones nos ha servido para detectar los problemas de aquellos sectores sociales mas desfavorecidos que, por sus propias características, no hacen valer sus derechos ante nuestra Institución, sirviendo de cauce para detectar los problemas que la ciudadanía en condiciones de más vulnerabilidad padecen.

El trabajo de investigación es uno de los ejes que la Institución considera importante para conocer la realidad de los ciudadanas y ciudadanos valencianas/os que pueden, por su características específicas, ver vulnerados los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución y en el Título II de nuestro Estatuto de Autonomía.

El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en el art. 10, cita como una de las políticas públicas a desarrollar por parte de la Generalitat la de asistencia a las personas que sufran marginación, pobreza o exclusión y discriminación social.

El art. 9.2 del mismo texto legal, declara el derecho de todas las personas a gozar de unos servicios públicos de calidad, y el art. 13.1 establece que la Generalitat garantizará, en todo caso, a las personas afectadas por alguna discapacidad, el derecho a las prestaciones públicas necesarias para asegurar su autonomía personal y su integración socioprofesional.

En cumplimiento de tales mandatos, se ha estimado oportuno y conveniente profundizar en el análisis de unas concretas y determinadas problemáticas que aporten un conocimiento más profundo de las necesidades de determinados colectivos. Y para ello, se han creado dos becas de investigación, una dirigida al ámbito universitario con la intención de aprovechar la capacidad y suficiencia investigadora del personal vinculado al mismo en relación con la realidad social del impacto socio-sanitario de la Fibromialgia titulada “La frecuencia e impacto socio-sanitario de la Fibromialgia en la Comunidad valenciana.”

Dicha beca se concedió a la Universidad de Alicante, y en concreto al equipo de investigación dirigido por Doña Carmen Vives Casas, del que se ha presentado ya un primer avance que contempla la revisión bibliográfica.

Una segunda beca, concedida a la Plataforma contra la Pobreza y la Exclusión Social, está dirigida a todas aquellas personas o asociaciones que por su experiencia, actividad, formación o implicación social tengan capacidad suficiente para acometer un trabajo de análisis y valoración sobre la situación de la pobreza, exclusión y desigualdad social en el ámbito de la Comunitat Valenciana, titulada "La situación de la Pobreza, la Exclusión y la Desigualdad Social en la Comunitat Valenciana .-Primera Parte: Provincia de Alicante" . Nuestro objetivo es ampliar el estudio a la provincia de Valencia y Castellón en años sucesivos.

En cuanto al área de Igualdad, esta Institución tiene, entre su prioridades, la defensa del derecho a la igualdad.

Los derechos humanos obedecen a un sistema de valores y principios considerados inherentes a la persona. Estos derechos pertenecen al individuo por su condición misma de ser humanos y le son por tanto consustanciales, esto es lo que permite construir el principio de igualdad de derechos.

Sin embargo, con respecto a las mujeres, el principio de universalidad de los derechos humanos puede ser y ha sido históricamente negado. Esta violación de derechos ya reconocidos se produce de manera sistemática e impregna tanto las relaciones entre mujeres y hombres, como el resto de instancias e instituciones, así como las propias políticas públicas. Razones todas ellas por las que la perspectiva de género debe ser contemplada especialmente por esta Institución.

En efecto, es necesario hacer visible esa desigualdad y es urgente incidir en la problemática que afecta a las mujeres por el hecho de serlo, y con ella las cargas familiares que soporta: crianza, educación de los hijos, atención a personas enfermas, dependientes y ancianos, tan relacionadas con el sistema de bienestar social, educativo y sanitario, es decir, las políticas públicas en éstas y otras materias.

Un aspecto especialmente sensible es el que se refiere a la violencia de género, esa que padecen las mujeres por el hecho de serlo y en la que el agresor siempre es un varón que con frecuencia ha mantenido o mantiene una relación afectiva. Pues bien, continúa siendo muy habitual, a pesar de los avances conseguidos, que tanto ciertas políticas, planes, programas, etc., como los profesionales que desean aplicarlos, desconocen el fenómeno del maltrato, el comportamiento de la víctima respecto del agresor, la capacidad manipuladora del agresor, etc., etc.

La igualdad entre hombre y mujeres no es solamente una condición a la que aspiran las sociedades democráticas, es una lucha por la justicia social, las sociedades más prósperas son aquellas en las que se dan mayores niveles de igualdad entre hombres y mujeres configurando un ejercicio integral de los derechos humanos desde el campo laboral, de la salud, hasta el desarrollo económico y social. Es imprescindible contar con la mitad más uno de la humanidad para conseguirlo y no es posible mantener la

discriminación salarial, el mayor desempleo femenino, su escasa presencia en puestos de responsabilidad, los problemas para conciliar la vida laboral y familiar, etc.

Este derecho a la igualdad responde, por tanto, a las exigencias de un Estado Social y Democrático de Derecho, lo que impone que las normas constitucionales que regulan la igualdad no constituyan meras aspiraciones programáticas, sino que vinculen a los poderes públicos, tal y como establece la Constitución Española en su art. 9.2:

"corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política , económica, cultural y social".

En este sentido, la Institución ha creado una Comisión Especial para el seguimiento del grado de implantación y desarrollo de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva entre Hombres y Mujeres.

La Constitución Española de 1978 proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo, así como la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la igualdad de la persona y de los grupos en que se integra sea real y efectiva.

Este derecho a la igualdad responde, como ya hemos dicho, a las exigencias de un Estado Social y Democrático de Derecho, lo que impone que las normas que regulan la igualdad no constituyan meras aspiraciones programáticas, sino que vinculen a los poderes públicos.

La ley Orgánica 3/2007 de 22 de Marzo, para la Igualdad Efectiva entre Hombres y Mujeres, viene a cumplir con este mandato Constitucional, así como con los compromisos de España con diversos textos internacionales sobre derechos humanos, especialmente, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, ratificadas por España en 1983, o las Conferencias Mundiales de las Mujeres, especialmente la de Beijing en 1995.

Conseguir esta igualdad real exige cambios profundos en el ordenamiento jurídico. Es necesario que las normas jurídicas sitúen a las mujeres como sujetos de derechos. Es necesario contemplarlas desde la perspectiva de género.

El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, aprobado por Ley Orgánica 5/1982, y modificado por la ley 1/2006, dispone en su art. 38 que:

"el Síndico de Agravios, como alto comisionado de las Cortes Valencianas, velará por los derechos y libertades reconocidos en el Titulo I de la Constitución y II del Estatuto en el ámbito competencial y territorial de la Comunidad Valenciana."

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

La Ley valenciana 9/2003, de 2 de Abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, establece que el objeto de la presente Ley es hacer efectivo el principio de igualdad entre mujeres y hombres en la Comunitat Valenciana, desarrollando para ello medidas dirigidas a las instituciones públicas valencianas para que hagan efectivo el principio de igualdad.

La Ley 11/1988, de 26 de Diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, en su Preámbulo establece que la función del Síndic es velar por los derechos reconocidos en el Título I de la Constitución y del Estatuto de Autonomía, supervisando la actuación de la Administración Pública valenciana "para que estos derechos y libertades no sufran infracciones y sí un avance en la sensibilización de nuestra sociedad hacia aspectos tan fundamentales como la no-discriminación por razón de sexo."

Por otro lado, la Ley 11/1988, en su art. 9, dispone que el Síndic podrá iniciar de oficio cualquier investigación conducente a la comprobación de la situación de los derechos y libertades de los ciudadanos y, en su caso, la posible vulneración por parte de la actuación de las Administraciones Públicas incluidas en su ámbito de competencia.

Esta situación general de protección de los derechos es además uno de los contenidos que necesariamente han de integrar el Informe anual que la Sindicatura de Greuges debe presentar a Les Corts Valencianes.

La creación de esta Comisión pretende establecer un cauce de participación de la iniciativa social para el logro de una sociedad cada vez más justa y equilibrada en los derechos de mujeres y hombres; comisión en la que trabajaremos con las asociaciones de mujeres más representativas, tanto de la Comunitat Valenciana como de ámbito estatal, así como con la participación de las Organizaciones Sindicales con mayor representatividad, y que entre sus objetivos se encuentre la defensa del derecho a la igualdad.

Entre las actividad impulsadas y realizadas desde el Área de Igualdad, cabe destacar las siguientes:

* Jornada dedicada a las "Mujeres en la Inmigración" a fin de trabajar en el desarrollo de unas conclusiones que pudieran servir de documento a las Administraciones con competencia, para que las mismas fuesen elevadas a políticas públicas, con el objetivo de hacer posible el ejercicio de los derechos sociales y el disfrute de una plena ciudadanía, precisamente a aquellos colectivos, como son la mujeres inmigrantes, que por su especial situación de vulnerabilidad más necesitan el amparo de las Instituciones.

* Celebración de un seminario sobre "Urbanismo desde la perspectiva de género".

* Hemos realizado un trabajo de colaboración y coordinación con la Audiencia Provincial de Alicante para la elaboración de un DVD para víctimas de violencia de género.

* Se ha participado en aquellos foros, jornadas, seminarios, cursos y conferencias a las que hemos sido invitadas, pues creemos que la Institución debe de cumplir, no sólo con la función de control a la Administración, sino que debe realizar una labor pedagógica

de conocimiento de los derechos y libertades fundamentales reconocidos en todo nuestro ordenamiento jurídico.

* Sobre la seguridad de las víctimas de violencia de género, se celebró una mesa redonda de la que se da cumplida cuenta, como sucede con las anteriores actividades, en el Capítulo Cuarto del presente Informe, apartado dedicado específicamente a las actividades de la Sindicatura.

La desigualdad puede también afectar a otros colectivos sociales (homosexuales, etnias, discapacitados, etc..) a los que también esta Institución debe dedicar sus esfuerzos para intentar corregir en la medida de sus posibilidades situaciones que puedan afectar a su derecho y reconocimiento pleno de su igualdad como seres humanos.

En este sentido, ésta Institución ha creado la Comisión Especial para el seguimiento de la aplicación, en la Comunidad Valenciana, de la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, como órgano de consulta y asesoramiento de la Sindicatura en materia de atención a dicho colectivo.

La Constitución Española, en sus arts. 49 y 50, impone a los poderes públicos la obligación de amparar a las personas discapacitadas y a las personas mayores mediante un sistema de servicios sociales, suficiente para lograr el bienestar de todos los ciudadanos.

En 1978 los elementos esenciales de ese Estado del Bienestar se centraban, esencialmente, en la protección sanitaria y de la seguridad social. Pero el desarrollo social de nuestro país ha puesto en evidencia la importancia de los servicios sociales y, dentro de ellos, aquellos servicios destinados a la atención de las personas en situación de dependencia.

El reconocimiento de los derechos a las personas en esta situación ha sido puesto de relieve en numerosos documentos internacionales de la Organización Mundial de la Salud, el Consejo de Europa y la propia Unión Europea, que establece como criterios que deben regir las políticas de dependencia de los Estados miembros la universalidad, la alta calidad y la sostenibilidad de los sistemas que se implanten.

En España, los cambios demográficos y sociales están produciendo un incremento progresivo de la población en situación de dependencia. Un 9% de la población española presenta alguna discapacidad o limitación que le ha causado o puede causar una dependencia para las actividades de la vida diaria o necesidades de apoyo para su autonomía personal en igualdad de oportunidades.

Por otra parte, hay que considerar el importante crecimiento de la población de más de 65 años y el aumento del colectivo de población con edad superior a los 80 años, que se ha duplicado en sólo veinte años. Estas circunstancias conforman una realidad social de un número de personas con problemas de dependencia cada vez más amplio si se tiene en cuenta la clara correlación existente entre la edad y las situaciones de discapacidad.

Por último, las situaciones de dependencia por razones de enfermedad y otras causas de limitación también aumentan por los cambios que se producen en los índices de supervivencia de determinadas enfermedades crónicas y alteraciones congénitas y por las consecuencias derivadas de los índices de siniestralidad vial y laboral.

La atención a este amplio colectivo de población requiere una respuesta que garantice a los ciudadanos un marco estable de recursos y servicios para la atención a la dependencia, y su progresiva importancia lleva al Estado a intervenir en este ámbito con la regulación contenida en la Ley 39/2006. En este sentido, la competencia exclusiva del Estado para la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en cumplimiento de los deberes, establecida en el art. 149.1 de la Constitución, justifica la regulación de las condiciones básicas de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), que se configura como una nueva modalidad de protección social que amplía y complementa la acción protectora del Estado y del Sistema de la Seguridad Social.

Se trata de un sistema que con pleno respeto a las competencias que hayan asumido las Comunidades Autónomas en materia de asistencia social, se basa en los principios de colaboración interadministrativa y participación de todas las Administraciones Públicas en las distintas áreas de competencia. Se trata, en definitiva, de configurar un nuevo desarrollo de los servicios sociales que amplíe y complemente la acción protectora, potenciando el avance del modelo de Estado Social que consagra la Constitución y el compromiso de todos los poderes públicos de promover y dotar este sistema de los recursos necesarios para lograr una asistencia social de calidad, garantista y plenamente universal.

La Ley establece un nivel mínimo de protección y garantizado financieramente por la Administración del Estado. Asimismo, como un segundo nivel la Ley contempla un régimen de cooperación y financiación entre la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas mediante convenios para el desarrollo y aplicación de las demás prestaciones y servicios que se contemplan en la Ley. Finalmente, las Comunidades Autónomas podrán desarrollar, si así lo estiman oportuno, un tercer nivel adicional de protección a los ciudadanos.

Respecto de lo que aquí interesa, el art. 10 del Estatuto de Autonomía declara que, en todo caso, la actuación de la Generalitat se centrará primordialmente, entre otros ámbitos, en la integración y la accesibilidad universal en cualquier ámbito de la vida pública y social y en la participación y protección de los mayores y las personas dependientes.

El art. 13.1 declara que la Generalitat garantizará, en todo caso, a toda persona afectada de discapacidad el derecho a las prestaciones públicas necesarias para asegurar su autonomía personal. En el apartado 3 reconoce el derecho de las familias que incluyan personas mayores o discapacitados a las ayudas de la Generalitat en la forma que determine la Ley.

Por su parte la Ley 11/88, de 26 de noviembre, reguladora de esta Institución, dispone en su art. 1.1 que la Sindicatura, en cumplimiento de la misión de defensa de los derechos que tiene encomendada, podrá supervisar la actuación de la Administración Pública de la Comunidad Valenciana.

Pero además de esta misión, y evidentemente también en defensa de los derechos de la ciudadanía valenciana, la Sindicatura podrá ejercer las competencias que le vienen atribuidas por el Estatuto y por la misma Ley reguladora de la Institución.

En este sentido, se ha creado una comisión específica como órgano de consulta y asesoramiento a la Sindicatura en el ejercicio de su función de investigación sobre la situación de los derechos de las personas en situación de dependencia.

Con esta creación se pretende, asimismo, establecer un cauce de participación de la iniciativa social en un ámbito de fuerte incidencia en la población en el que los titulares de los derechos, a través de entidades representativas de sus intereses, son los que mejor pueden transmitir el grado de cumplimiento por parte de los poderes públicos de los compromisos legales y de la satisfacción de sus necesidades, identificando, en su caso, las insuficiencias del sistema de protección, así como los ámbitos y propuestas de mejora.

Asimismo, estamos tramitando en la actualidad la queja nº 071406, en la que efectuamos una investigación de oficio sobre la aplicación de la Ley de la Dependencia en la Comunitat Valenciana, y ello, al margen de las numerosas quejas que hemos recibido de personas individuales.

Por otra parte, la violencia de género como expresión máxima de la desigualdad entre hombres y mujeres, es una de las tareas que más preocupa a la Institución, en ese sentido hemos abierto una queja de oficio como consecuencia de la muerte de una mujer a manos de su compañero sentimental, a fin de averiguar si las administraciones que intervinieron emplearon los medios adecuados y necesarios para evitar este crimen.

La Sindicatura decidió abrir una queja de oficio nº 070952 a fin de determinar si la actuación desde las administraciones que intervinieron antes del fatal desenlace que costó la vida a una mujer, actuaron y emplearon los medios adecuados para evitar que ésta muriera a manos de su compañero sentimental.

De acuerdo con lo anterior, interesamos informe a la Conselleria de Bienestar Social, Ayuntamiento de Alcoy (Policía Local, Servicios Sociales, Oficina Atención Víctimas de Delito).

Una vez enviados los informes por parte de las administraciones implicadas se emitió la siguiente Resolución, que, por su importancia, transcribimos íntegramente a continuación:

"La violencia contra las mujeres en el ámbito familiar es probablemente el abuso de los derechos humanos más habitual y soterrado de cuantos se producen en nuestra sociedad. Ello se comprueba año tras año por el incesante número de mujeres muertas que se

eleva a cifras escandalosas (en el año 2006 fueron 92 mujeres y en el 2007, 84 mujeres), y que está considerada por los expertos en salud pública como epidemia social.

Teniendo en cuenta que esta violencia constituye uno de los atentados más graves a los derechos humanos y a las libertades fundamentales, afectando potencialmente a la mitad de la sociedad, y teniendo encomendada esta Sindicatura la protección de las libertades y derechos fundamentales, se decidió abrir una queja a fin de determinar si la actuación desde las administraciones que intervinieron antes del fatal desenlace que costó la vida a una mujer en Alcoy, actuaron y emplearon los medios adecuados para evitar que ésta muriera a manos de su compañero sentimental.

De la información y expediente administrativo aportados, tanto por el Ayuntamiento de Alcoy como por la Conselleria de Bienestar Social, se desprende lo siguiente: El primer contacto de la víctima con Servicios Sociales se produce en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcoy (4 de julio del 2006) con el fin de informarse de las posibles ayudas para el pago de una vivienda de alquiler a fin de salir del domicilio que compartía con su compañero pues, según relata, viene sufriendo malos tratos. Los Servicios Sociales de Alcoy contactan con el Centro Mujer 24 Horas y su coordinador manifiesta que aunque el perfil de enferma mental dificulta el ingreso, con la denuncia será atendida, lo cual no ocurrió.

El departamento de Servicios Sociales contacta el día 1 de agosto con la responsable de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito de Alcoy (en lo sucesivo OAVD) concertándose una cita para el 2 de agosto 2006. En dicha cita, la mujer manifiesta su deseo de denunciar a su compañero sentimental, y tras mantener una entrevista con la Letrada, ésta le informa de los derechos que como mujer víctima de violencia tiene, tanto en los aspectos sociales como económicos y jurídicos.

El 22 de agosto de 2006 la Policía Local recibe aviso de una agresión a la mujer, y en el parte de incidencias de la propia Policía Local consta lo siguiente: ”varón pegando a mujer, mujer muy grave”. En el lugar se encuentran dos patrullas del Cuerpo Nacional de Policía. Según la Policía Local, la víctima interpone en ese momento denuncia contra su agresor en la Comisaría de Policía. Se le tramita y concede una orden de alejamiento del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1 de Alcoy. La Policía Local de Alcoy le facilita alojamiento en el Servicio de Acogida al Transeúnte de Alcoy. Al día siguiente se la deriva a los Servicios Sociales de Alcoy, éstos tramitan el posible ingreso en el Centro Mujer 24 Horas de Alicante.

El 24 de Agosto, a las 10:40 horas, la Policía Local de Alcoy la acompaña a su domicilio a recoger sus enseres personales, posteriormente se traslada a la mujer junto con una asistente social al Centro Mujer 24 Horas de Alicante.

En el Centro Mujer 24 Horas se rechaza su ingreso porque al parecer no reúne el perfil ya que presenta “exclusión social y enfermedad mental”, regresando ese mismo día a Alcoy con la Policía Local. Es de reseñar el parte de incidencia de la Policía Local del día 24 de agosto de 2006, en el que se establece a las 15:20 horas “la llegada del Agente al retén en compañía de la filiada, de regreso de Alicante (Nadie la quiere)”. La frase por sí misma expresa con toda contundencia lo que los agentes que la custodiaron debieron de percibir y sentir.

Ante la situación de desamparo y emergencia en la que se encontraba la mujer, pues no cuenta con una red de apoyo social ni familiar que la pudiera acoger, y habiéndole denegado el Centro Mujer 24 Horas un ingreso en casa de acogida, aún sabiendo que la víctima era una mujer maltratada tanto física como psíquicamente (el propio informe remitido por la Conselleria de Bienestar Social a esta Institución así lo refleja), por los Servicios Sociales se la remite a un Albergue para Transeúntes de Alicante.

Los Servicios Sociales de Alcoy no vuelven a tener noticias de la mujer hasta que el 30 de noviembre de 2006 contacta con ellos la Unidad de Conductas Adictivas (UCA) donde acudía con el agresor, al detectar éstos que la mujer podía ser víctima de violencia por parte de su compañero. Servicios Sociales comunica a la UCA que van a intentar de nuevo su traslado al Centro Mujer 24 Horas pues su ingreso ya fue rechazado en el mes de agosto de 2006.

Desde el Centro Mujer 24 Horas, el 1 de diciembre, se comunica a los Servicios Sociales de Alcoy que no han valorado la urgencia del caso, solicitándoles a los mismos que tramiten un ingreso ordinario, decisión que según la trabajadora social del Ayuntamiento de Alcoy no llegan a entender, dada la carencia de habilidades y recursos de la mujer. Desde los Servicios Sociales derivan a la mujer al Albergue del Alcoy mientras tramitan la petición de ingreso ordinario, pero ella no acude.

Según el Informe remitido a esta Institución por la Trabajadora Social del Ayuntamiento de Alcoy, el 5 de diciembre el Centro Mujer 24 Horas les explica que no han valorado la urgencia porque la orden de alejamiento es de septiembre y no se valoraba riesgo inmediato. Acuerdan coordinación para el caso de que se tengan noticias de la mujer.

Por desgracia, el 28 de Enero de 2007 un nuevo episodio de violencia hace que se tenga noticias de la mujer por los Servicios Sociales de Alcoy. El titular del Juzgado de Instrucción nº 1 de Alcoy se pone en contacto telefónico con la OAVD. para que se realicen los trámites pertinentes a fin de facilitar alojamiento a la mujer y su posible estancia en un Centro de Mujer 24 Horas.

Mientras se tramita el ingreso en un Centro Mujer 24 Horas, la mujer permanece alojada en una vivienda protegida de la Policía Local de Alcoy (desde el 28 hasta 31 de enero). El día 31 de enero de 2007, la mujer es ingresada en el Centro Mujer 24 Horas. La mujer permanece ingresada en el Centro de Emergencia de Alicante desde el 31 de enero hasta el 10 de abril de 2007.

Es de reseñar que el Centro de Emergencia comunica a los Servicios Sociales de Alcoy, el día 14 de febrero, que la mujer no puede continuar en el Centro de acogida, aunque según manifiesta la coordinadora del Centro (Informe trabajadora social Alcoy) **"la mujer está muy deprimida, con ideas suicidas y no tiene ningún soporte familiar, tampoco tiene autonomía para vivir sola, pero no puede continuar en el Centro porque iba a cobrar la RAI"**. Están trabajando con ella las habilidades sociales, se plantean hacer comisión en Alicante para estudiar el tema. Se realiza la comisión el 15 de marzo en Alicante donde se plantea por los Servicios Sociales de Alcoy la carencia de recursos que tiene esa ciudad, además de vivir el maltratador en ella, por lo que se realiza un escrito revocando la decisión de la Comisión de Estudio de Alicante y

proponiendo retrasar su salida del Centro, comunicando el mencionado Acuerdo al Centro Mujer 24 Horas el 4 de abril de 2007; sin embargo, el 10 de abril, la mujer sale del Centro de Emergencia donde se le proporciona una cita para el día 25 de abril a la que no acude.

Ni los Servicios Sociales del Alcoy ni el Centro Mujer 24 Horas volvieron a ver a la mujer, ya que la misma una vez salió del centro de emergencia volvió con su maltratador. La última noticia que tuvieron fue la de su fatal desenlace el 16 de junio de 2007.

Obviamente, ante este panorama es bastante lógico que la mujer volviera con el maltratador, ya que seguramente era el único que en ese momento le abriese las puertas para acogerla. Evidentemente los Servicios Públicos dejaron de funcionar en este momento, porque no es pensable que una mujer que llevaba años sufriendo malos tratos estuviese recuperada para afrontar una vida de independencia y autonomía del maltratador en tan poco tiempo (del 31 de enero al 10 de abril de 2007). Tampoco es entendible que se tardara tanto tiempo por el Centro Mujer 24 Horas en darle un Centro de Acogida, pues de los informes que constan y de las valoraciones de los Servicios Sociales de Alcoy, el riesgo de sufrir episodios de violencia era altísimo, máxime si tenemos en cuenta que el Juzgado de Instrucción nº 1 de Alcoy tenía dictada una orden de alejamiento desde el mes de agosto, y se le deniega la entrada a un Centro de Acogida cuando la orden ya está dictada.

La violencia contra las mujeres se caracteriza por su continuidad, no se trata de una repetición de hechos aislados con más o menos frecuencia, o con mayor o menor intensidad, sino que es la propia permanencia en la violencia el elemento fundamental para conseguir los objetivos que pretende el maltratador, que es mantener su posición de dominio sobre la mujer.

Prevenir la violencia de género implica, entre otras acciones, identificar a las posibles víctimas, garantizarles la asistencia y protección adecuadas para evitar la repetición de los abusos y hacer efectivo su derecho a una vida libre de violencia.

No es argumentable el problema de alcoholismo, ni la "exclusión social o enfermedad mental" para rechazar el ingreso en un Centro de Emergencia, tal y como sucedió en el caso de la mujer, pues muy a menudo las mujeres que han sufrido malos tratos presentan otro tipo de patologías colaterales como consecuencia de su destrucción psicológica, y por lo tanto se le debió dar protección y acogimiento además de ayudarla a través de los recursos necesarios en su problema de alcoholismo, o de cualquier otra patología.

En cuanto a la legislación aplicable al caso es de reseñar:

- El art. 15 de la Constitución Española, al proclamar "todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral". Este derecho obliga al Estado a adoptar las medidas de protección necesarias cuando un ciudadano/a se encuentre en situación de riesgo. Es necesario, por tanto, que se garantice por parte de los poderes públicos el derecho a la vida de las mujeres. La violencia de género constituye una violación del derecho fundamental a la vida, a la seguridad, a la libertad, a la dignidad y a la integridad

física y emocional. No hay nada que pueda tolerar o excusar la violación de estos derechos.

- El art. 19 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de Diciembre, de Protección Integral Contra la Violencia de Genero dispone: "Las mujeres víctimas de violencia de genero tienen derecho a servicios sociales de atención, emergencia, apoyo y acogida y de recuperación integral. La organización de éstos servicios por parte de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales responderán a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional".

- El art. 49, apartado 24, del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana atribuye a la Generalitat Valenciana la competencia exclusiva en materia de Servicios Sociales.

- El art. 24 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana establece: "Se proporcionará la atención necesaria a aquellas mujeres que se encuentren en situación de riesgo por malos tratos, carencia de apoyo familiar, ausencia de recursos personales u otras circunstancias".

- El Plan de medidas del Gobierno Valenciano para combatir la violencia que se ejerce contra las mujeres 2005-2008, según el cual "es patente la necesidad de proporcionar a las víctimas la debida atención integral, posibilitándoles su estancia en casas de acogida o en centros de recuperación hasta la superación del problema, con la ayuda de especialistas,...". Asimismo, como apoyo y atención a las mismas se les debe "proporcionar desde los Centros Mujer 24 Horas, una atención integral y continuada desde las diferentes perspectivas profesionales a las mujeres que son víctimas...".

Es evidente que, en este caso, no se ha cumplido por el Centro Mujer 24 Horas ni por el Centro de Emergencias de Alicante, dependientes de la Conselleria de Bienestar Social, con la función establecida tanto por la Ley Valenciana como por la Ley Estatal.

El informe especial "La respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja en la Comunidad Valenciana", presentado a Les Corts en el año 2005 por ésta Institución, ya establecía que la situación de destrucción psicológica en la que muchas de éstas mujeres quedan, requiere de una recuperación en un centro especializado de larga estancia, que permita desarrollar, con la atención de personal experto, los programas de recuperación que en la actualidad se están llevando con éxito. Programas que deben incluir la determinación del daño presente en la personalidad de la víctima y la posibilidad de trascendencia al futuro de ese daño y la determinación y aplicación de los medios idóneos para subsanar ese daño; la asistencia y el tratamiento a la víctima para su recuperación física, psicológica y social; la orientación a la víctima y a la familia para superar la situación de tensión que se hubiese producido... y finalmente, todas aquellas tareas que contribuyan a la restablecer su identidad, su personalidad anulada, su seguridad, no sólo física, sino personal, dada la absoluta fragilidad afectiva en la que se encuentra.

Este Centro especializado tendría que convivir con la red existente, que recoge el problema de los malos tratos y otros problemas sociales añadidos.

Es por ello necesario que se articule una red planificada y mantenida de servicios, dotada de recursos económicos acordes con la magnitud y gravedad del problema, que proporcionen las mismas prestaciones a las víctimas con independencia de sus circunstancias personales y geográficas.

La lucha contra la violencia de género exige conocer adecuadamente la magnitud del fenómeno, así como las características de las mujeres que lo padecen para determinar las principales situaciones de riesgo y poder prestar la adecuada protección a las víctimas.

En conclusión, la víctima acude por primera vez a los Servicios Sociales de Alcoy a primeros de julio de 2006 buscando ayuda, es decir, protección, y hasta su fallecimiento, el 16 de junio de 2007, se producen una serie obstáculos que impidieron que los Servicios Sociales actuasen coordinadamente como una red de protección y apoyo psicológico continuado a fin de que la mujer saliese de la situación de riesgo en la que se encontraba.

El Centro Mujer 24 Horas rechaza su ingreso con fecha 24 de Agosto de 2006 en un Centro de Emergencia de Alicante, aunque se había producido, dos días antes (el 22 de Agosto de 2006), un episodio grave de violencia. Este hecho fue denunciado por la mujer en el Juzgado, dictándose Orden de Alejamiento por el Juzgado nº 1 de Alcoy en las diligencias urgentes 34/2006.

Los agentes de la Policía Local de Alcoy que la trasladaron al Centro Mujer 24 Horas de Alicante y que tuvieron que volver con ella a Alcoy, recogen en el parte que realizan el mismo día 24 la siguiente frase **"nadie la quiere"**.

La víctima vuelve a los pocos días con su agresor, y como no podía ser de otro modo, vuelve a sufrir nuevos episodios de violencia que culminaron con una nueva denuncia y apertura de diligencia en los Juzgados con fecha 28 de Enero de 2007. En ese momento, el Juzgado solicita se realicen los trámites necesarios para su ingreso en un Centro Mujer 24 Horas. El día 31 de Enero, la mujer, tras los trámites realizados por el Centro Mujer 24 Horas, ingresa en un Centro de Emergencia de Alicante.

En dicho Centro permanece hasta el 10 de abril de 2007, pues el Centro Mujer 24 Horas decide que debe de salir del mismo, aunque no consta en los informes remitidos a ésta Institución si la mujer estaba recuperada psicológicamente y era en ese momento una mujer con la suficiente autoestima, apoyos, redes sociales y familiares para iniciar una nueva vida independiente se su maltratador.

De los informes se deduce todo lo contrario, que la mujer no contaba con recursos psicológicos ni ayudas para poder sostener una vida independiente, como lo demuestra el hecho que la víctima volviera con el maltratador y falleciera estrangulada por él el 16 de junio de 2007.

En atención a lo expuesto, de conformidad con el art. 29.1 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, de la Sindicatura de Agravios, esta Institución:

1. Recomienda a la Conselleria de Bienestar Social, tal y como se establecía en el año 2005 en el informe presentado a Les Corts sobre violencia contra las mujeres por esta Institución, la creación de un Centro Específico de Recuperación Integral de Mujeres Víctimas de Malos Tratos en la Comunitat Valenciana, dotado con los medios materiales necesarios y el personal debidamente formado y especializado en el método de intervención apropiado, para la aplicación de programas pormenorizados de recuperación y atención psicológica continuada a las víctimas, de los que hoy todavía carecemos en los centros de acogida, y sin que las patologías que puedan sufrir impidan que se les proporcione la debida atención y seguridad.

2. Recomienda a la Conselleria que se dirija al Centro Mujer 24 Horas de Alicante para que en lo sucesivo se preste la atención y acogimiento necesario a mujeres víctimas de malos tratos y se evalúe seriamente el riesgo que pueden sufrir, dándoles el soporte psicológico necesario y continuo durante el tiempo que sea preciso para evitar que vuelvan con el maltratador, a fin de impedir lo que desgraciadamente ocurrió en este caso.

3. Recomienda realizar una evaluación permanente de estos servicios en cuanto calidad, coordinación y lucha contra la violencia de género.

En otro orden de cosas, y siendo la violencia de género un problema que no afecta al ámbito privado, sino que está considerado como uno de los ataques más graves a los derechos fundamentales, los poderes públicos no pueden ser ajenos a esta violencia, por ello desde la Sindicatura de Greuges se viene realizando cinco minutos de silencio cada vez que muere una mujer como repulsa a esta lacra social.

Desearíamos realizar una petición a la Conselleria de Bienestar Social, para que en la medida que lo considere oportuno la trasladara a las demás Administraciones del Consell, a fin de que se manifestasen de igual modo, es decir, con cinco minutos de silencio como repulsa social ante la violencia de género".

En otro orden de consideraciones, esta Institución recibió la queja nº 070788, en la que una ciudadana manifestaba que el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia tiene establecido un Turno de Oficio especializado en Violencia Doméstica. Según relataba la interesada, los abogados que pertenecen a dicho turno de oficio atienden tanto a las mujeres víctimas de casos de violencia de género como a los presuntos agresores. Ante esta situación, la interesada manifestaba sus reticencias ante esta política de actuación y su acomodo a las previsiones de la Ley Integral contra la Violencia de Género.

Ante esto, solicitamos informe al Ilustre Colegio de Abogados de Valencia en los siguientes términos:

"- Sistema de funcionamiento del Turno de Oficio especializado en Violencia Doméstica, con especial referencia al sistema de acceso a dicho turno por parte de los Colegiados, al sistema de designación de

letrados y a los mecanismos, si existieren, para posibilitar la abstención por parte de los mismos, en aras a evitar posibles conflictos personales de conciencia.

- Adecuación del funcionamiento de este Turno de Oficio a las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 1/2004, contra la Violencia de Género."

Una vez recibido el Informe por parte del Colegio de Abogados se emitió la siguiente Resolución, que, por su evidente relevancia, transcribimos a continuación:

"Primero. En su informe, el Colegio de Abogados relacionaba los diferentes requisitos necesarios para que un letrado pase a formar del correspondiente Turno de Oficio de Violencia Doméstica. Básicamente, dichos requisitos se centran en:

a) Tener cumplidos a 31 de enero de 2008, un mínimo de tres años completos de ejercicio de la profesión.

b) Tener la acreditación de letrado especialista en Violencia Doméstica por el curso de especialización homologado por el Consejo Valenciano.

c) Los letrados que soliciten el acceso al turno de oficio de Violencia Doméstica por primera vez o los que hayan variado su situación, deberán acreditar documentalmente tener despacho profesional y domicilio en la demarcación del Turno de Valencia.

Segundo. Respecto a la cuestión de la defensa de los letrados especialistas para el agresor/denunciado, el Colegio nos informó que se amplió el servicio a un número mayor de letrados y que, en la actualidad, tanto víctima como denunciado disponen de defensa letrada especialista en la demarcación de Valencia.

De acuerdo con lo informado por el Ilustre Colegio de Abogados, ello se estableció para no provocar vulneración del derecho de defensa del justiciable. Los mismos Juzgados solicitaban asistencia letrada especialista en muchas ocasiones, pues entendían que se perjudicaba el derecho de defensa del acusado en el procedimiento.

En atención a cuanto antecede, se concluía que no se vulneraba en ningún momento lo dispuesto en la Ley Integral contra la Violencia de Género, pues la víctima tiene a su disposición todos los instrumentos previstos por la misma para su protección. La Administración concluía asimismo que, no obstante, "no deben obviarse los principios constitucionales de los ciudadanos, y en concreto el derecho fundamental recogido en el artículo 24.1 de la Constitución española".

Tercero. Respecto de los mecanismos establecidos para renunciar en caso de conflicto, el Colegio de Abogados informaba que nos encontramos ante un servicio de carácter asistencial y, por tanto, no se aplica la posibilidad de renunciar, al igual que en asuntos privados. Según se señalaba, debe de ser la Junta de Gobierno del Ilustre Colegio de Abogados la que tiene que acordar si excusa al letrado de oficio de la defensa, concurriendo causa excepcional acreditada, tal y como dispone el artículo 31 de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita".

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; no obstante ello, no tenemos constancia de que dicho trámite haya sido verificado.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y del informe remitido por la Administración, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

El presente expediente de queja plantea la cuestión relativa a la prestación del servicio de defensa letrada a los acusados de la Comisión de Delitos de malos tratos (en sus distintas plasmaciones legales) por parte de los letrados pertenecientes al Turno de Oficio especializado de violencia doméstica, previsto por el artículo 20 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género (en adelante, LO 1/2004).

En efecto, y tal y como ha quedado acreditado anteriormente como consecuencia de las actuaciones realizadas por esta Institución, el Ilustre Colegio Oficial de Abogados de Valencia ha venido adoptando, como criterio de actuación general, la decisión de cubrir las solicitudes de defensa jurídica gratuita formuladas por los imputados por un delito de malos tratos, a través de los letrados del turno especializado en violencia de género.

El argumento esencial que ha movido a la adopción de dicho criterio, según queda establecido en el informe remitido por dicho Colegio, se basa primordialmente en la necesidad de asegurar el derecho de defensa de dichos ciudadanos, imputados en el proceso penal, ofreciéndoles –gracias a esta medida- el mismo tipo y clase de defensa jurídica especializada que se ofrece a las víctimas de los citados comportamientos antijurídicos.

De esta forma, se concluye, los derechos de defensa de los acusados se verían íntegramente satisfechos, al contar estos con una defensa específicamente formada en este tipo de asuntos y, por lo tanto, y al igual que acontece con las víctimas de este tipo de delitos, más técnica y especializada.

En resumidas cuentas pues, sería la necesidad de asegurar la protección efectiva del derecho constitucional de defensa (artículo 24.1 de la Constitución), la que vendría a justificar la extensión del beneficio de defensa jurídica gratuita por letrado perteneciente al turno especializado en violencia de género, también a los acusados de delitos de malos tratos en el ámbito doméstico o conductas tipificadas penalmente, vinculadas a estos modelos de comportamiento.

A la hora de proceder a la valoración de dicha pauta de comportamiento, resulta esencial tener en cuenta el contenido del artículo 20 (asistencia jurídica) de la LO 1/2004, el cual prescribe que:

"1. Las mujeres víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos para litigar, en los términos establecidos en la Ley 1/1996, de 10 enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, tienen derecho a la defensa y representación gratuitas por abogado y procurador en todos los procesos y procedimientos administrativos que tengan causa directa o indirecta en la violencia padecida. En estos supuestos una misma dirección

letrada asumirá la defensa de la víctima. Este derecho asistirá también a los causahabientes en caso de fallecimiento de la víctima. En todo caso, se garantizará la defensa jurídica, gratuita y especializada de forma inmediata a todas las víctimas de violencia de género que lo soliciten, sin perjuicio de que si no se les reconoce con posterioridad el derecho a la asistencia jurídica gratuita, éstas deberán abonar al abogado los honorarios devengados por su intervención.

2. En todo caso, cuando se trate de garantizar la defensa y asistencia jurídica a las víctimas de violencia de género, se procederá de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1/1996, de 10 enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.

3. Los Colegios de Abogados, cuando exijan para el ejercicio del turno de oficio cursos de especialización, asegurarán una formación específica que coadyuve al ejercicio profesional de una defensa eficaz en materia de violencia de género.

4. Igualmente, los Colegios de Abogados adoptarán las medidas necesarias para la designación urgente de letrado de oficio en los procedimientos que se sigan por violencia de género".

El precepto trascrito resulta claro y no precisa de mayores y ulteriores interpretaciones.

El sistema diseñado por la LO 1/2004 se basa en la creación y puesta en funcionamiento de un modelo de asistencia jurídica especializada destinada a la defensa integral de la víctima, en todos y cada uno los procedimientos legales (y no las exclusivamente penales) que traigan su causa en las conductas de maltrato acaecidas.

Del mismo modo, la Ley es clara a la hora de manifestar su voluntad de designar como beneficiarias únicas, de acuerdo con el texto trascrito, de este tipo de asistencia legal a las mujeres víctimas de actos integrables en el concepto de violencia de género, con la finalidad, según su dicción literal, de lograr "una defensa eficaz en materia de violencia de género".

De esta forma, el sistema de asistencia jurídica diseñado por la legislación vigente tiende a establecerse como un mecanismo de ayuda a las víctimas de violencia de género que permita, de modo eficaz y eficiente, superar los obstáculos que en el ámbito legal puedan presentársele, debido a (y precisamente derivado de) su misma condición de víctima.

Analizado desde este punto de vista, por lo tanto, la finalidad del sistema de turno de asistencia jurídica especializada en materia de violencia de género que instaura la Ley, no encontraría su sentido exclusivamente en la asistencia legal a la víctima en las causas derivadas de delito, lo cual quedaría en buena medida, como en el caso del agresor, asegurado con el sistema general de asistencia letrada dispensada por letrados con probados conocimientos en Derecho penal y Derecho procesal penal (como manifiesta su mera pertenencia al sistema de defensa jurídica gratuita), sino que debe considerarse que su sentido adquiere, a la luz de los fundamentos que impulsaron la LO 1/2004 y el dictum legal del precepto analizado, unos trazos bien distintos.

En este sentido, no debe ser esta Institución la que deba ahondar en el significado, sentido e implicaciones del concepto de victimización elaborada en el seno de la Victimodogmática.

Como es sabido, la elaboración de un sistema de Derecho penal asentado en la necesidad de legitimar y, acto seguido, limitar la capacidad del Estado para ejercer contra sus propios ciudadanos la violencia que la pena implica, determinó que el mismo quedará conformado en torno a la figura del (presunto) autor de los hechos delictivos y, más concretamente, en torno a la necesidad de proceder a la defensa de sus derechos frente al poder estatal, en aras a la evitación de posibles usos arbitrarios de aquellos instrumentos punitivos.

Como se ha puesto de manifiesto, esto determinó que, en no pocas ocasiones, ello se llevará a cabo a través del olvido total de la situación y papel de la víctima de los comportamientos delictivos enjuiciados; olvido que en ocasiones, concluía con auténticos episodios de victimización secundaria, dónde la víctima, de quien no se tenía conciencia o preocupación de sus necesidades, debía padecer complicados, largos y difíciles procesos judiciales, donde volvía a revivir los episodios delictivos sufridos, las consecuencias penales y extrapenales que los mismos habían producido y los efectos y sufrimientos personales padecidos debido a los mismos.

Estas situaciones de victimización secundaria, presentes en todas las infracciones de naturaleza penal, presentan especial intensidad ante determinadas figuras penales, donde a la victimización que implica el propio proceso penal, se unen otra multitud de procesos extrapenales paralelos, relativos a diversas cuestiones (entre otros, y a título de ejemplo, procesos de separación o divorcio y guarda y custodia de hijos).

Pues bien, esta Institución debe considerar que la previsión contenida en el artículo 20 de la LO 1/2004 no puede ser analizada de modo independiente a este proceso de toma de conciencia de la posición víctima y sus derechos en los procesos judiciales y al consiguiente proceso (vivido en los últimos tiempos) de defensa/reforzamiento de su posición jurídica.

En efecto, lo que viene a diseñar este precepto (y a diseñar de modo expreso, al ponerse al servicio exclusivamente de la defensa de la víctima) constituye un auténtico sistema de defensa de la víctima, en aras a minimizar su proceso de victimización, asentado sobre la base de dos criterios que se encuentran perfectamente plasmados en la Ley: unidad de la defensa letrada frente a la disparidad de procesos legales que se derivan de los actos de maltrato, por un lado, y, por otro lado, formación específica del letrado en la realidad compleja formada por la violencia de género y la situación (no exclusivamente legal o, mejor dicho, no necesariamente legal) de las mujeres que la padecen.

En este sentido, resulta preciso recordar que la propia estructura de los estudios universitarios conducentes a la obtención de la licenciatura en Derecho determina que el fenómeno de la violencia de género, sobre la que deben actuar estos profesionales, resulte una realidad absolutamente desconocida en su fundamento, dinámica y efectos. De esta manera, la especialización a la que hace referencia la LO 1/2004 vendría a paliar esta situación, permitiendo a estos operadores jurídicos conocer y saber cómo

tratar a las mujeres, víctimas de este fenómeno, marcadas –como consecuencia de las agresiones sufridas- por una profunda afectación emocional y desestructuración de sus patrones de vida, ofreciéndoles lo que la Ley viene a resumir como "una defensa eficaz".

La pretensión que se esconde, por lo tanto, tras la LO 1/2004 debe ser identificada con la voluntad de poner al servicio de estas mujeres un sistema de defensa eficaz, basado en la actuación de profesionales que entienden la situación por la que están atravesando, siendo capaces de ofrecerles la ayuda jurídica que precisan, en todos los ámbitos, sin incurrir en indeseables y, en ese momento, inútiles tecnicismos y procesos de victimización.

En todo caso, lo que no constituye el sistema diseñado por la Ley 1/2004, es la prestación de una "mejor defensa de la victima", en detrimento del agresor, pues bajo ese prisma de análisis, exclusivamente legalista, el mismo sistema carecería de sentido, al ser una mera transposición del modelo ya existente de asistencia jurídica.

Desde este punto de vista, con el establecimiento a favor de las víctimas de un sistema de asistencia letrada especializada se buscaría, junto a la defensa jurídica, el ofrecimiento de ésta en unas condiciones que tengan en cuenta y permitan la evitación, en la mejor de las ocasiones, o cuanto menos, la minimización en la peor de ellas, del proceso de victimización secundaria en el que -hasta el momento- se ha arrinconado a las víctimas y, en especial, a las víctimas de violencia de género.

En resumidas cuentas, pues, el no basarse ni conducir la Ley 1/2004 al ofrecimiento de una mejor defensa jurídica a la víctima frente al acusado, unido a la claridad del tenor literal con la que la misma se halla redactada, impiden que esta Institución pueda entender vulnerados los derechos de defensa de los imputados por delitos de malos tratos al no dispensárseles asistencia jurídica especializada en materia de violencia de género; y con ello, a que la protección del citado principio constitucional de defensa se erija en fundamento que permita la extensión, más allá de la voluntad expresamente manifestada por la Ley, del servicio de asistencia jurídica especializada también a los acusados de delitos vinculados al fenómeno de la violencia de género.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, formulamos al Ilustre Colegio de Abogados de Valencia la sugerencia de que limite la asistencia letrada dispensada por los letrados del turno de oficio especializado en Violencia de Género exclusivamente a las víctimas de delitos vinculados a este fenómeno criminal, en consonancia con lo previsto por el artículo 20 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género."

Al tiempo de redactarse el presente Informe, se ha recibido el informe del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia, el cual está siendo analizado por esta Institución.

Por último, simplemente apuntar que, sobre esta misma problemática, se han abierto dos quejas de oficio la nº 071813 y la nº 071814 sobre la situación de los turnos de oficio de violencia de género en los Colegios de Abogados de Alicante y Castellón, y

de las que se ha dado cuenta más detenidamente en el apartado de este Informe correspondiente a las investigaciones iniciadas de oficio.

XI. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

1. Introducción

La coexistencia en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana y de la organización administrativa del Estado, junto a la propia de la Generalitat Valenciana y de las Entidades Locales, determina, como es lógico, que la relación de quejas formuladas por los ciudadanos respecto al funcionamiento de las Administraciones Públicas no queda agotada con la contenida en otros capítulos de esta memoria respecto a las Administraciones Públicas Valencianas.

La actuación de la Administración Periférica del Estado radicada en la Comunidad, así como las decisiones adoptadas por el Estado en el ejercicio de sus competencias, al incidir sobre la esfera de los derechos y libertades de los ciudadanos valencianos, determina que una parte de los problemas que se plantean ante esta Institución se refieran a la Administración Estatal.

La configuración del Síndic de Greuges como Alto Comisionado de Les Corts Valencianes para la defensa de los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución y Título II del Estatuto de Autonomía dentro del ámbito competencial y territorial de la Comunitat Valenciana, contenida en el artículo 1º de la Ley 11/1988, de la Generalitat Valenciana, de 26 de diciembre de 1988, del Síndic de Greuges, determina que esta Institución pueda únicamente supervisar la actuación de la

Administración Pública Valenciana, quedando excluida, en consecuencia, la propia del Estado.

Estos principios aparecen expresamente recogidos en los artículos 12 y 13, de la citada Ley 11/1988 en que se concreta el ámbito de competencias propio de esta Institución, señalándose esta virtualidad expresamente en que quedan excluidas de la misma, salvo delegación expresa del Defensor del Pueblo, las siguientes:

a) La Administración Periférica del Estado, así como sus organismos autónomos, empresas públicas o participadas, o concesionarios de servicios públicos estatales.
b) La Administración de Justicia.
c) La Administración Militar.
d) La Administración local en todo aquello que no corresponda a competencias de la Generalitat Valenciana o no le hayan sido delegadas por esta.

La consecuencia obligada de todo ello es que, en nuestra Comunitat, en la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos concurra la actuación del Defensor del Pueblo con la propia del Síndic de Greuges, el primero con competencias en todos los ámbitos administrativos, y esta Institución limitada a las Administraciones Valencianas.

En aras a lograr la adecuada coordinación entre ambas Instituciones, se establecen adecuadas previsiones en los ya citados artículos 12 y 13 de la Ley 11/1988, que recogen y desarrollan las disposiciones contenidas al efecto en la Ley 36/1985 de 6 de noviembre por la que se regulan las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas.

Sin perjuicio de los posibles convenios que en el futuro puedan suscribirse sobre los respectivos ámbitos de actuación y que evidentemente podrían tener efectos positivos para lograr una profundización de la coordinación ya existente, que redundaría en una mejor defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos, la Ley autonómica dispone que de aquellas quejas que reciba éste Órgano Estatutario que hagan referencia a las Administraciones Públicas excluidas de su competencia, deberá dar cuenta el Defensor del Pueblo, al que igualmente notificará aquellas infracciones o irregularidades que haya observado.

La actividad desplegada por esta Institución en la tramitación de las quejas que se le formulan relativas a ámbitos competenciales del Defensor del Pueblo, en sus fases iniciales, es idéntica a la que se desarrolla a través de los Asesores a la Ciudadanía, se despliega con idéntica extensión e intensidad, indicando a las personas que se dirigen a ella tanto la forma y medio de promover la queja, como orientándoles acerca de su contenido en derechos y obligaciones, permitiendo de esta manera que algunos asuntos queden solucionados en esta fase inicial sin necesidad de formulación de escrito alguno.

Por otra parte, respecto a las quejas que se presentan formalmente se procede primariamente a su calificación y determinación de las posibles vías de actuación.

Efectivamente, pese a que la obligación legal respecto a las quejas referidas a las Administraciones excluidas de nuestro ámbito competencial es la remisión al Defensor

del Pueblo, no queda radicalmente excluida una posible intervención en casos puntuales.

Así aparece implícitamente recogido en el artículo 12.2 de la Ley 11/1988, antes referida, en cuanto señala que de estas quejas o denuncias se dará parte al Defensor del Pueblo, añadiendo que le notificarán igualmente las infracciones o irregularidades que se hayan observado.

Por lo tanto, no queda excluida de forma absoluta la intervención de esta Institución en relación con las cuestiones suscitadas en ámbitos competenciales estatales, sin perjuicio de que en ningún caso podrán dictarse resoluciones en tales materias, que pudieran imponer recordatorios de deberes legales, recomendaciones o sugerencias a la Administración del Estado.

De esta manera, esta Institución viene interviniendo en la investigación de aquellos casos en que se aprecie una particular urgencia, como puede ser el supuesto de extranjeros sujetos a órdenes de expulsión, en el que al margen de la remisión del escrito al Defensor del Pueblo se efectúan gestiones telefónicas con las autoridades gubernativas estatales para tratar de clarificar la cuestión, asistiendo de esta manera a la persona afectada.

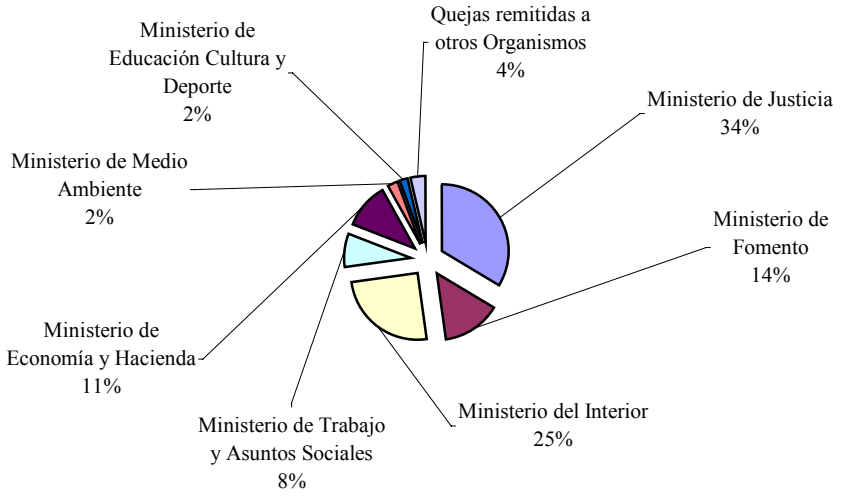
Igualmente se dan supuestos de investigación en casos concretos en que aparecen afectados derechos fundamentales de particular relevancia como pueden ser el relativo a la integridad física y moral, pudiendo citarse en este sentido que esta Institución ha intervenido en supuestos de violencia de género y desigualdad, sin perjuicio de la remisión inmediata al Defensor del Pueblo.

Pero en los casos donde con mayor intensidad aparecen estos supuestos son los relativos a competencias compartidas entre ambas Administraciones, o en asuntos complejos en que aparecen implicados actuaciones de órganos estatales y autonómicos. Estos casos originan lo que podríamos denominar quejas mixtas, en las que se produce una tramitación simultánea del Defensor del Pueblo y de esta Institución, en aspectos diferenciados pero complementarios.

En el año 2007 se han planteado 161 quejas que por razón de competencia han sido enviadas al Defensor del Pueblo, quien a su vez, las ha dirigido al Ministerio correspondiente.

2. Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras

Ministerio de Justicia	**54**
Dilaciones indebidas	7
Disconformidad con las actuaciones y resoluciones	25
Administración Peninteciaria	7
Registro civil	7
Otras Quejas	8
Ministerio de Fomento	**23**
Correos	13
Telecomunicaciones	4
Carreteras	2
Otras quejas	4
Ministerio del Interior	**40**
Extranjería	14
Tráfico	11
Oficinas del DNI	7
Otras quejas	8
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	**13**
Reconocimiento y pago de prestaciones a cargo de la Seguridad Social	11
Instituto Nacional de Empleo	2
Ministerio de Economía y Hacienda	**18**
Dirección General del Catastro	8
Agencia Tributaria	10
Ministerio de Medio Ambiente	**4**
Costas	4
Ministerio de Educación Cultura y Deporte	**3**
Homologación de títulos universitarios obtenidos en el extranjero	3
Quejas remitidas a otros Organismos	**6**
Instituto Nacional de Estadística	2
Defensor del Pueblo Andaluz	2
Defensor del Pueblo Catalán	2
Total de Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	**161**



3. Ministerio de Justicia

3.1. Quejas relativas al funcionamiento de Juzgados y Tribunales

3.1.1. Dilaciones Indebidas

Expedientes de queja: 070042, 070148, 070193, 070297, 070545, 070607 y 071155.

3.1.2. Disconformidad con las actuaciones y/o resoluciones

Expedientes de queja: 070007, 070039, 070079, 070108, 070145, 070254, 070257, 070449, 070460, 070517, 070716, 070782, 070986, 071104, 071196, 071200, 071243, 071256, 071328, 071390, 071409, 071467, 071469, 071470, 071608.

3.1.3. Administración Penitenciaria

Expedientes de queja: 070362, 070954, 071013, 071305, 071560,071774, 071843.

3.1.4. Registro Civil

Expedientes de queja: 070165, 070210, 070247, 070909, 070967, 071322, 071584.

3.1.5. Otras quejas

Expedientes de queja: 070076, 071855 (Dirección General de los Registros y del Notariado), 070499 (Ley de Memoria Histórica), 070749 (Proyecto de Ley del Estatuto del Trabajador Autónomo), 071312 (Ley Estatal del Suelo 2/2007 de 28 de mayo), 071731 (Ley de Dependencia).

4. Ministerio de Fomento

4.1. Correos

Expedientes de queja: 070032, 070096, 070428, 070529, 070553, 070660, 070685, 070920, 070970, 071348, 071348, 071434, 071475.

4.2. Telecomunicaciones

Expedientes de queja: 070923, 070957, 071080, 071374.

4.3. Carreteras

Expedientes de queja: 071121, 071393.

4.4. Otras quejas

071829 (Gaseoducto Montesa-Denia), 070043 (Aviación Civil).

5. Ministerio del Interior

5.1. Extranjería

Expedientes de queja: 070086, 070825, 070346, 070354, 070690, 070741, 071167, 071185, 071247, 071327, 071516, 071665, 071759, 071844.

5.2. Tráfico

Expedientes de queja: 070052, 070082, 070197, 070211, 070262, 070470, 07483, 070518, 070859, 071620, 071732.

5.3. Funcionamiento oficinas de expedición del documento nacional de identidad

Expedientes de queja: 070997, 070998, 071301, 071353, 071396, 071397, 071854.

5.4. Otras quejas

070064, 071210 y 071444 (Actuación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado), 070186 (Presidencia del Gobierno), 071198 (Coordinación Sindical).

6. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

6.1. Reconocimiento y pago de prestaciones a cargo de la Seguridad Social

Expedientes de quejas: 070002, 070078, 070277, 070399, 070513, 070694, 070872, 070883, 070914, 071309, 071613.

6.2. Instituto Nacional de Empleo

Expedientes de quejas: 071427, 071801.

7. Ministerio de Economía y Hacienda

7.1. Dirección General del Catastro

Expedientes de quejas: 070163, 070198, 070236, 070606, 070928, 071468, 071539, 071857.

7.2. Agencia Tributaria

Expedientes de quejas: 070248, 070408, 070838, 070965, 070999, 071190, 071596, 071597, 071598, 071678.

8. Ministerio de Medio Ambiente

8.1. Costas

Expedientes de queja: 070409, 070411, 07115, 071333.

9. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

9.1. Homologación de títulos universitarios obtenidos en el extranjero

Expedientes de queja: 070870, 070871 (Matrona Argentina), 071123 (Ingeniero Bulgaria).

10. Quejas remitidas a otros organismos

10.1. Instituto Nacional de Estadística

Expedientes de queja: 070562, 070563.

10.2. Otras Defensorías Autonómicas

10.2.1. Defensor del Pueblo Andaluz

Expedientes de queja: 070120 (vecinos afectados por el nuevo Plan de Urbanismo en Béjar, provincia de Almería), 070820 (parcela sita en Caniles, provincia de Granada).

10.2.2. Síndic de Greuges de Cataluña

Expedientes de queja: 070290 (multa interpuesta por la Conselleria de Tránsito en Lérida), 070833 (solicitud de certificado de estudios por la Conselleria de Cultura).

XII. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

1. Introducción

El artículo 19, número 1, de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges establece lo siguiente:

"todas las autoridades públicas, funcionarios y Organismos Oficiales de la Generalitat están obligados a auxiliar al Síndico de Agravios, en sus actuaciones, con carácter prioritario y urgente".

Por otra parte, el artículo 24, número 1, de ese mismo texto legal prescribe que:

"la persistencia en una actitud hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Síndico de Agravios por parte de cualquier Organismo, funcionario, directivo o personal al servicio de la Administración Pública de la Generalitat, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su informe anual".

Por último, el artículo 29 dispone, en su número 1, que el Síndic:

"al concluir sus investigaciones, podrá formular a las autoridades y funcionarios de la Administración advertencia, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todo los casos, las Autoridades y los funcionarios vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes".

Y en el numero del 2 de ese mismo precepto, se establece que:

"formulada la observación correspondiente por el Síndic de Greuges, si dentro de un plazo razonable no se adoptare por la autoridad o funcionario afectado las medidas oportunas en el sentido indicado o no informaren al Síndico de las razones que justifiquen su no adopción, aquél podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad del organismo o departamento afectado y, en su caso, del Presidente de la Generalitat, los antecedentes del asunto, el contenido de las observaciones formuladas y el resultado de su actuación. Si, no obstante lo anterior, tampoco obtuviere una respuesta adecuada, el Síndico incluirá tal asunto en el próximo informe, ordinario o especial, que eleve a las Cortes, con expresa mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud".

Sin embargo, estos preceptos legales no definen claramente qué actuaciones u omisiones de la Administración Pública deben considerarse como propias de una actitud persistentemente hostil o entorpecedora de la labor de investigación de la Sindicatura.

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 la Sindicatura.

- No contestar a las resoluciones de la Sindicatura en forma de recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, así como no aceptarlas de forma inmotivada o no justificada.

Las Administraciones que han desplegado una actitud hostil ante esta Institución se relacionarán en el siguiente apartado número 2.

Por el contrario, el hecho de no aceptar justificadamente las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales que emita la Sindicatura 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 de la Sindicatura y expone los motivos jurídicos que le asisten y en los que se apoya para discrepar legítimamente de la decisión adoptada por la Sindicatura, teniendo en cuenta que, en muchos casos, la Administración goza de discrecionalidad para elegir la solución que le parece más oportuna entre otras soluciones que jurídicamente también son conformes a Derecho y que han podido ser recomendadas por esta Institución.

Las Administraciones que no han aceptado las recomendaciones de la Sindicatura de forma justificada, y que, por tanto, no son hostiles, se relacionarán en el siguiente apartado número 3.

Este año hemos introducido en este epígrafe, relativo a la colaboración de las Administraciones Públicas con la Sindicatura de Greuges, las siguientes novedades:

- Respecto a las Administraciones que han mantenido una actitud hostil con esta Institución, y dado que muchas de ellas, salvo en los concretos expedientes de queja que se detallarán, han colaborado con esta Institución de forma satisfactoria, hemos consignado el número total de quejas tramitadas con esa Administración, con el objeto

de evitar que la falta de colaboración en una queja puntual empañe, perjudique o distorsione el grado real de colaboración que esa Administración ha mantenido con esta Institución.

- Por primera vez desde la puesta en marcha y funcionamiento de la Sindicatura de Greuges, se va a dedicar un apartado específico para mencionar a las Administraciones Públicas Valencianas que, durante el año al que se refiere el Informe anual a presentar en Les Corts Valencianes, han destacado por su especial colaboración y grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Institución.

Hasta el momento, la Sindicatura se había limitado a mencionar sólo a las Administraciones que menos colaboran con la Institución, por lo que nos parece de justicia destacar también aquellas Administraciones Públicas que más y mejor colaboran con la Sindicatura.

En este sentido, en el Anexo del presente Informe se contiene un Convenio Marco de colaboración entre la Sindicatura de Greuges y la Administración Pública Valenciana que desee suscribirlo, con el objeto de mejorar la protección de los derechos y libertades de las personas, para lo que nos proponemos desplegar contactos con las diferentes Administraciones en orden a hacer realidad tal objetivo.

Esta Institución va a desplegar contactos con las diferentes Administraciones para que lo suscriban.

En resumen, los compromisos que asumiría la Administración firmante serían los siguientes:

- Remitir lo antes posible a la Sindicatura de Greuges la información que se requiera en relación con las quejas que se encuentren en tramitación, teniendo en cuenta el plazo legal máximo de quince días que establece el art. 18.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución.

- Encomendar a una oficina o unidad administrativa concreta la centralización de las relaciones de la Conselleria con la Sindicatura con el objeto de establecer un interlocutor fijo para canalizar y tramitar los expedientes de queja, a fin de agilizar la colaboración, el intercambio de información y reducir los tiempos de respuesta.

Y, en justa contraprestación a los mismos, los compromisos que asumiría la Sindicatura de Greuges con la Administración firmante del Convenio, serían los siguientes, entre otros:

- Destacar expresamente la positiva colaboración con la Sindicatura en el Informe Anual a presentar en Les Corts Valencianes.

- Publicitar en la página web de la Institución el resultado de la investigación de las quejas que hayan sido resueltas de forma favorable para el ciudadano o ciudadana por parte de la Administración.

- Difundir el contenido del presente Convenio en la página web de la Sindicatura para dar a conocer públicamente las administraciones públicas que lo han suscrito.

Desde este mismo momento, efectuamos una invitación a todas las Administraciones Públicas Valencianas para que lo suscriban.

2. Administraciones que no han contestado a los requerimientos o resoluciones del Síndic, evidenciado una actitud hostil, entorpecedora y falta de colaboración

2.1 No contestan a los requerimientos de información

Ayuntamiento de Montserrat

Queja nº 051745

El Ayuntamiento de Montserrat no remitió informe a esta Institución en relación con el cumplimiento de la obligación de resolver, habiendo presentado el ciudadano un recurso de reposición sobre la aprobación del programa de actuación integrada del Sector Urbanización Ntra. Sra. de la Asunción, del que no había recibido respuesta expresa. Se le comunicó al citado Ayuntamiento la expresa declaración de hostilidad en marzo de 2007, si bien recibimos informe en noviembre de ese mismo año comunicando que se daría contestación a los escritos del interesado.

Durante el 2007 se han tramitado con el Ayuntamiento de Montserrat un total de 19 quejas.

9Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo

Queja nº 061456

No se remitió informe a esta Institución sobre un problema de calidad en la Residencia del Tiempo Libre de Sant Joan d'Alacant dependiente de la referida Conselleria.

Queja nº 071056

No se remitió informe a esta Institución sobre las medidas presupuestarias llevadas a efecto en materia de apoyo para la integración de inmigrantes.

Durante el 2007 se han tramitado con la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo un total de 38 quejas.

2.2 No contestan a nuestras recomendaciones o recordatorios de deberes legales

Ayuntamiento de El Fondó de les Neus

Queja nº 060583

No se contestó a la recomendación de que procediese a constituir la bolsa a la que se refería la convocatoria para la provisión de una puesto de trabajo de arquitecto técnico y al recordatorio del deber legal de cumplir en todos sus términos las bases de las convocatorias para cubrir los puestos de trabajo.

Durante el 2007 se han tramitado con el Ayuntamiento de El Fondó de les Neus un total de 5 quejas.

Ayuntamiento de Llíria

Queja nº 070028

No se contestó a la recomendación para que tomase las disposiciones necesarias a fin que los trabajadores del servicio de recogida de residuos urbanos disfruten del descanso semanal establecido en el convenio colectivo.

Durante el 2007 se han tramitado con el Ayuntamiento de Llíria un total de 8 quejas.

Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda

Queja nº 070234

No se contestó a las recomendaciones de que, a la mayor brevedad, iniciase los trámites necesarios para que al puesto de trabajo nº 16153 le fuera asignado un complemento específico E049 y, subsidiariamente, iniciase, de oficio, un expediente de responsabilidad patrimonial tendente a resarcir al interesado de la diferencia retributiva existente entre el complemento específico E044 y E049.

Queja nº 051214

No se contestó a la resolución en la que, en relación con el Plan Parcial de Rabasa en Alicante, se dirigieron a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda las siguientes recomendaciones:

1º.- Que no aprueben el Plan Parcial de Mejora ni el Programa de Actuación Integrada del Sector Rabasa sin revisar previamente el Plan General de Ordenación Urbana de 1987.

2º.- Que se acuerde la suspensión de la tramitación del referido plan parcial y PAI mientras las deficiencias detectadas en esta resolución no sean corregidas y subsanadas debidamente:

a) Que se tenga en cuenta la incidencia que, para el proyecto urbanístico de Rabasa, tiene el Plan de Acción Territorial del Entorno Metropolitano de Alicante y Elche (PATEMAE) en el sector de Rabasa, en concreto, en relación con:

- La clasificación de las Lagunas de Rabasa como "Suelo No Urbanizable de Especial Protección" (art. 30.1 de las Normas del PATEMAE).

- La suspensión de los acuerdos aprobatorios de nuevos programas desde el 11 de marzo de 2005, fecha de la convocatoria de la información pública del PATEMAE, y hasta que éste se apruebe definitivamente, con una duración máxima de 2 años (art. 57 de la Ley 6/1994, de 15 de noviembre, Reguladora de la Actividad Urbanística (LRAU) y arts. 152 y 154 del Decreto 201/1998, de 15 de diciembre, Reglamento de Planeamiento de la Comunidad Valenciana, RPCV).

b) La necesidad de elaborar, y exponer al público para alegaciones antes de la aprobación, un estudio para la evaluación ambiental estratégica (art. 97.2 de la Ley valenciana 4/2004, 30 de junio, Ordenación del Territorio y Protección del Paisaje, LOTPP), en el que se sean examinados y evaluados con el grado de detalle y rigor exigidos, tanto los efectos socioeconómicos (afecciones al empleo, a la inversión, a la renta, al valor del suelo y de las edificaciones, a las variaciones sobre la población residente, a su nivel de formación, salud, seguridad y calidad de vida en general) como los urbanístico-territoriales (la accesibilidad, movilidad, equilibrio territorial, la segregación espacial de los asentamientos y la renovación urbana), redactándose y aprobándose un estudio de paisaje.

c) La obligación de acreditar la existencia de recursos hídricos suficientes mediante informe vinculante de la Confederación Hidrográfica del Júcar (art. 25.4 RDL 1/2001, 20 de julio, Ley de Aguas).

d) La convocatoria de un nuevo concurso para la selección del urbanizador, ajustado a las previsiones de la Ley Urbanística Valenciana (disposición transitoria primera de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (LUV) y disposición transitoria quinta del Decreto 67/2006, de 12 de mayo, Reglamento de Ordenación y Gestión Territorial y Urbanística, ROGTU).

No obstante lo anterior, durante el 2007 se han tramitado con la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda un total de 237 quejas.

2.3. Contestan, pero de forma insuficientemente justificada o no motivada, a nuestras recomendaciones o recordatorios de deberes legales

Ayuntamiento de Alicante

Queja nº 052100

No se acepta la resolución en la que se recomienda al Ayuntamiento de Alicante que, en cumplimiento de la propuesta efectuada por el técnico municipal director del contrato del estacionamiento subterráneo, y de forma urgente, se emita informe sobre el estado y comportamiento estructural del edificio ubicado en el nº 21 de la Avda. Catedrático Soler, y a la vista de su contenido, se dispongan las medidas necesarias para garantizar la seguridad y estabilidad del mismo.

Queja nº 051214

No se acepta la resolución en la que, en relación con el Plan Parcial de Rabasa, se dirigieron al Ayuntamiento de Alicante las recomendaciones que han quedado expuestas en el anterior apartado.

Durante el 2007 se han tramitado con el Ayuntamiento de Alicante un total de 187 quejas.

Ayuntamiento de Callosa d'en Sarrià

Queja nº 070819

No se acepta la recomendación de que se reconociese a la interesada las mismas retribuciones que las correspondientes a los puestos de trabajo con los que se comparaba, así como el abono de las diferencias no prescritas. En respuesta el Ayuntamiento de Callosa d'en Sarrià acepta plenamente nuestros argumentos, pero indica que no puede llevarlos a la práctica hasta que finalice el proceso de modificación de la relación de puestos de trabajo y cuente con suficiente cobertura presupuestaria.

Durante el 2007 se han tramitado con el Ayuntamiento de Callosa d'en Sarrià un total de 4 quejas.

Ayuntamiento de Valencia

Queja nº 060796

En relación a la protección del edificio la "Cárcel Modelo" como Bien de Relevancia Local, el Ayuntamiento justificó la no aceptación de nuestra recomendación de que se instruyera el correspondiente procedimiento para la revisión de oficio del acuerdo plenario del fecha 27 de marzo de 2002, pero en su informe de 24 de agosto de 2007 (registro de salida 64566), no expone ni razona los motivos que le impiden declarar el

conjunto arquitectónico "Cárcel Modelo" de la ciudad de Valencia como Bien de Relevancia Local, asumiéndose las medidas propuestas para su efectiva protección en el informe técnico de la Conselleria de Cultura y Educación de fecha 17 de octubre de 2001.

Durante el 2007 se han tramitado con el Ayuntamiento de Valencia un total de 82 quejas.

Conselleria de Infraestructuras y Transporte

Queja nº 061184

La Conselleria de Infraestructuras y Transportes no aceptó de manera injustificada la recomendación efectuada, haciéndose expresa declaración de su actitud hostil; la presente queja versa sobre la aplicación del Plan Eólico de la Comunidad Valenciana. Zona 14, y en ella recomendamos a la citada Conselleria que, en el ámbito de sus respectivas competencias, y teniendo en cuenta los 13 motivos expuestos en la resolución, resolvieran cuanto antes, sin más demora, las alegaciones presentadas hace más de 2 años contra el Plan Especial y el Estudio de Impacto Ambiental, y acordaran no autorizar la instalación de los 3 parques eólicos proyectados en el área El Comtat-Marina Alta de la zona 14 del Plan Eólico, declarándose esta área como zona no apta.

Durante el 2007 se han tramitado con la Conselleria de Infraestructuras y Transporte un total de 88 quejas.

Conselleria de Sanidad

Queja nº 061000

Se sugirió a la Conselleria de Sanidad que extremase al máximo los deberes que se extraen de los arts. 19 y 22 de la Ley de La Generalitat 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges, en relación a la remisión de la documentación solicitada, así como que, en relación al retraso en la cita por el Servicio de Cirugía General del Hospital de Sagunto, se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

Queja nº 061201

Recomendamos a la Conselleria que diese las instrucciones pertinentes a fin de que la interesada pudiese disfrutar de la reducción de jornada que tiene reconocida durante una hora y media a la entrada al trabajo los días en que trabaja de 8 a 20 horas y el resto, en cómputo mensual o en el que se considere más conveniente, acumuladamente en jornadas completas a disfrutar los días en que el cónyuge de la interesada preste

servicios de guardia, previa comunicación de aquella con un mes de antelación o el que se considere más conveniente.

Tal recomendación no fue aceptada, alegando las dificultades organizativas que generaría, así como que de admitirse nuestra recomendación los 20.000 trabajadores del Departamento de Salud podrían solicitar el mismo régimen de concreción horaria de la reducción, lo cual impediría garantizar la prestación asistencial.

Durante el 2007 se han tramitado con la Conselleria de Sanidad un total de 195 quejas.

3. Administraciones que no han aceptado las recomendaciones o sugerencias del Síndic, argumentando esa no aceptación, sin que, por tanto, se pueda interpretar su actitud como hostil, entorpecedora o de no colaboración

Ayuntamiento de Alzira

Queja nº 060571

No se acepta la resolución en la que recomendábamos, de forma urgente, que dispusiera la ejecución forzosa del acuerdo de la Comisión de Gobierno de fecha 2 de abril de 1998, en el que se ordenaba limitar el ejercicio de la actividad a 500 m^2 así como la retirada de la maquinaria existente (transpalet, pinza autopropulsada, compactadora-empacadora), ya que lo único autorizado era una báscula, y la retirada de elementos residuos no estrictamente vinculados con los metales, bajo apercibimiento de que, en caso de incumplimiento, se debería incoar un procedimiento sancionador por la comisión de una infracción grave o muy grave.

Ayuntamiento de Benidorm

Queja nº 051515

No se acepta la recomendación de que se procediera a realizar los trámites tendentes a declarar la nulidad del Art. 47.1. j) Ordenanza nº 2 de ese Ayuntamiento de Usos de las Zonas de Uso Público y a la revocación de la Resolución de 18 de mayo de 2005 por la que se acordó iniciar el expediente sancionador 2005/155 y de las posteriores dictadas en dicho procedimiento.

Ayuntamiento de Bétera

Queja nº 061336

No se acepta la resolución en la que se recomienda al Ayuntamiento de Bétera que, salvo informe técnico en contra que justifique la condición de suelo urbanizable y la

procedencia de mantenerlo dentro del Sector R-21, se excluya la parcela de los autores de la queja del referido sector de suelo urbanizable, teniendo en cuenta que los terrenos que son suelo urbano consolidado no pueden ser incluidos en unidades ejecución y no deben ceder aprovechamiento urbanístico.

Ayuntamiento de Carcaixent

Queja nº 050237

No se acepta la resolución en la que se recomienda que, previa comprobación de la efectiva publicación de los coeficientes correctores aplicados en los correspondientes periódicos oficiales, reconsidere la procedencia de utilizarlos para reducir el aprovechamiento urbanístico que le corresponde a la autora de la queja, teniendo en cuenta lo dispuesto en el art. 65 de la Ley Reguladora de la Actividad Urbanística (LRAU).

Ayuntamiento de Càlig

Queja nº 051023

No se acepta la resolución dictada por parte del Ayuntamiento de Càlig, versando el asunto sobre las molestias acústicas producidas por animales (perros). Se recomendaba al citado Ayuntamiento que de manera urgente ordenara a los titulares de los perros que adoptaran las medidas necesarias para evitar los ruidos provocados por sus ladridos, con la advertencia de que en caso de no cumplir lo anterior se incoaría de forma inmediata el correspondiente expediente sancionador, pudiéndose acordar la confiscación de los animales.

Ayuntamiento de Castellón de La Plana

Queja nº 061677

No se acepta la sugerencia de que, en supuestos como el expuesto en la queja, extremasen al máximo la diligencia en determinar y exigir el pago de las deudas tributarias, sin necesidad de apurar los plazos de prescripción.

Organismo SUMA Gestión Tributaria (Diputación Provincial de Alicante)

Queja nº 061230

No se acepta la recomendación de que, estimado el defecto de notificación de un procedimiento de apremio, por esa Administración se repusiesen los débitos pendientes de pago a periodo voluntario, con devolución de las cantidades indebidamente ingresadas.

Ayuntamiento de Elda

Queja nº 060064

No se acepta la recomendación de que se procediera a abrir expediente sancionador por incumplimiento de las condiciones contenidas en la licencia de apertura concedida a la actividad (bar) objeto del expediente, ordenando, en su caso, la adopción de las medidas correctoras que resultaran pertinentes y que garantizaran el derecho de los vecinos implicados a un medio ambiente adecuado.

Ayuntamiento de La Pobla de Vallbona

Queja nº 070514

No se acepta la resolución en la que se recomienda al Ayuntamiento de La Pobla de Vallbona que, en cumplimiento de la calificación urbanística otorgada por el plan parcial del sector R-9, se respete el uso dado a la parcela para la construcción de un equipamiento privado "centro social".

Ayuntamiento de Moncofa

Queja nº 060205

No se acepta la resolución en la que se recomienda al Ayuntamiento de Moncofa que, sin más demora ni dilación, y a la vista del informe técnico emitido por los servicios municipales y de las pruebas e informes que pueda presentar la autora de la queja, estime la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada con fecha 8 de septiembre de 2005 y proceda de inmediato a reparar la totalidad de los daños causados en la vivienda como consecuencia del derribo efectuado por el Ayuntamiento.

Ayuntamiento de Paterna

Queja nº 052010

No se acepta la resolución dirigida al Ayuntamiento de Paterna, relativa a ruidos producidos en el marco de relaciones de vecindad. Se recomendaba que, a petición del interesado, se realizara una inspección para acreditar la existencia de ruidos que superen lo establecido en la legislación vigente, efectuando medición sonométrica a partir de la cual, en su caso, se procediera a la apertura de expediente sancionador por incumplimiento de la normativa autonómica y local sobre protección frente a la contaminación acústica.

Ayuntamiento de Peñíscola

Queja nº 061473

No se acepta la resolución en la que se recomendaba al Ayuntamiento de Peñíscola que se facilitara al autor de la queja la información urbanística solicitada en relación con la aprobación de un convenio urbanístico.

Ayuntamiento de Polop de la Marina

Queja nº 070415

No se acepta la resolución en la que se recomienda al Ayuntamiento de Polop de la Marina que se examine en profundidad la posibilidad de ejecutar el vial de forma que su trazado respete un retranqueo suficiente con el objeto de no generar daños y perjuicios a la vivienda del afectado, adoptando las medidas necesarias para evitar los riesgos derivados de las posibles colisiones de vehículos contra el inmueble, la contaminación acústica y el desnivel existente, y resolviendo motivada y pormenorizadamente las alegaciones sobre la inadecuación del procedimiento de tasación conjunta y la insuficiencia del justiprecio expropiatorio.

Ayuntamiento de San Juan de Alicante

Queja nº 061658

No se acepta la recomendación de que, previa medición sonométrica desde el interior de la vivienda del autor de la queja en horario diurno y nocturno, con las ventanas abiertas y cerradas, en caso de superarse los límites máximos legalmente permitidos, ordenara al titular del aparato de aire acondicionado la adopción de las medidas correctoras necesarias para reducir el nivel de ruido, bajo apercibimiento de que, en caso de incumplimiento, se dispondría la suspensión inmediata del funcionamiento de la fuente perturbadora, hasta que sean corregidas las deficiencias existentes, al amparo de lo dispuesto en el art. 62 de la Ley valenciana sobre contaminación acústica.

Ayuntamiento de Tavernes Blanques

Queja nº 061627

No se acepta la resolución en la que le recordábamos el deber legal de hacer cumplir el contenido de la Ley de la Generalitat Valenciana 3/1989, de 2 de mayo, de Actividades Calificadas, así como, el de la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de Protección contra la Contaminación Acústica, en concreto, suspendiendo de inmediato y con carácter cautelar la actividad de un establecimiento tipo bar; por otra parte, se le sugería que extremara las medidas de inspección y de mediciones sobre niveles de emisión de ruidos, tanto diurnos como nocturnos.

Ayuntamiento de Vinaròs

Queja nº 060088

No se acepta la resolución en la que le sugerimos que, en el plazo de tiempo más breve posible, procediera a la reposición de la señal de stop en el Camino Antiguo de Peñíscola con la CV – 138.

Conselleria de Bienestar Social

Queja nº 052078

No se acepta la Resolución en la que se recomienda que se lleven a cabo las actuaciones necesarias para que los usuarios del Centro de Día para Enfermos Mentales "General Barroso" dispongan de la misma atención horaria que los de otros Centros de Día análogos de titularidad y gestión publicas, como los de "San Pablo" o "Velluters"; se sugiere que se prime, entre otros criterios, para la concesión de ayudas en materia de servicios sociales destinadas a centros, el mantenimiento de la plantilla y se recuerda el deber legal de cumplir estrictamente las bases de las convocatorias publicas de ayudas en materia de servicios sociales.

Queja nº 060130

No se acepta la resolución en la que se recomienda que a un menor se le prescriba un tratamiento y pautas coincidentes, se le aplique dicho tratamiento y pautas mediante los recursos actualmente existentes o la creación de los necesarios para ello y se le apoye mediante ayudas técnicas a los padres del menor.

Queja nº 060604

No se acepta la resolución en la que se sugería, al titular de la Conselleria que, en tanto miembros del Consell, procurasen que los proyectos de Ley de Renta Garantizada de Ciudadanía y Proyecto de Ley, por la que se regulan las Empresas de Inserción para Fomentar la Inclusión Social en la Comunitat Valenciana, en lo relativo al objeto de la queja fueran aprobados y, si fuere posible, con la explicitación del término "institución de protección de menores", en los términos referidos en el cuerpo de la resolución.

Queja nº 061294

No se acepta la resolución en la que se recomienda que, a la mayor brevedad, se notifique a la interesada los Informes de adecuación suficientemente motivados o los dictámenes que sirvieron de base a los mismos, así como si dichos Informes ponen fin a la vía administrativa y los recursos procedentes contra los mismos, con indicación del plazo y el órgano para su interposición.

Conselleria de Industria, Comercio e Innovación

Queja nº 070261

No se acepta la resolución en la que se recomienda, previos los trámites legales oportunos, y sin dilaciones indebidas, se proceda al pago de los honorarios devengados por el autor de la queja en la realización de los trabajos desarrollados dentro del programa NOEMI-GESTA en su condición de profesor titular de la Facultad de Económicas de la Universidad de Valencia, más los correspondientes intereses legales.

Conselleria de Infraestructuras y Transporte

Queja nº 060649

La Conselleria de Infraestructuras y Transporte no aceptó nuestra resolución en la que recomendábamos que se suspendieran las obras y la instalación de los parques eólicos de la Zona 3 hasta que la Conselleria de Cultura emitiera informe favorable sobre las prospecciones previas y respecto al patrimonio arqueológico, etnológico y paleontológico.

Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas (Gobernación)

Queja nº 070107

La citada Consellería no aceptó la resolución en la que le recomendábamos que, a requerimiento del interesado, realizara una nueva medición sonométrica de un establecimiento (Pub en Aldaia), esta vez a través del operativo correspondiente de la Policía Autonómica, a la vista de lo cual podría adoptarse el acuerdo que procediera en relación con los horarios de funcionamiento del establecimiento

Conselleria de Sanidad

Queja nº 052080

No se acepta la sugerencia de dictar resolución expresa dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente en los procedimientos administrativos de responsabilidad patrimonial.

Queja nº 060483

No se acepta la sugerencia dirigida a la Conselleria de Sanidad para que valorase o estudiase la posibilidad de proponer al Ministerio de Sanidad, en los términos de la Disposición Adicional primera del Real Decreto 63/1995, la incorporación al Sistema

Nacional de Salud de nuevas técnicas alternativas que respeten la elección de ser intervenido sin transfusión de sangre o hemoderivados.

Queja nº 060794

No se acepta la sugerencia de que se valorase iniciar de oficio un expediente administrativo de responsabilidad patrimonial tendente a resarcir al autor de la queja de los daños ocasionados por una actuación médica (práctica profesional).

Queja nº 061359

Se realizaron las siguientes sugerencias, que no se aceptan:

- Que, en situaciones como la analizada, se informe y oriente a los usuarios de los servicios sanitarios de sus derechos y procedimiento a seguir para solicitar el cambio de facultativo y de centro en los términos previstos en el Decreto del Consell 37/2006 de 24 de marzo.

- Que se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

- Que, de forma clara, se informe a la paciente si, a la vista de su situación clínica, debe o no ser sometida a una embolización. En caso afirmativo, que la misma se realice a la mayor brevedad posible.

Queja nº 061369

No se aceptan las siguientes sugerencias:

- Que realizase las actuaciones administrativas necesarias para determinar y comprobar si las distintas actividades médicas practicadas al autor de la queja habían sido correctas y, en caso de no serlas, iniciar de oficio expediente administrativo de responsabilidad patrimonial.

- Asimismo, y en los términos del art. 28 del Real Decreto 33/1986, le sugerimos que acuerde la práctica de una Información reservada al objeto de valorar el inicio de oficio de procedimientos disciplinarios.

Queja nº 070159

No se aceptan las siguientes sugerencias:

- Que se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios (agilizando los protocolos), 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.

- Que valorase iniciar de oficio un expediente administrativo de responsabilidad patrimonial tendente a resarcir, en su caso, a la autora de la queja de los daños ocasionados por la lentitud en la actuación médica (práctica profesional).

Queja nº 060130

No se acepta la resolución en la que se recomienda que a un menor se le prescriba un tratamiento y pautas coincidentes, se le aplique dicho tratamiento y pautas mediante los recursos actualmente existentes o la creación de los necesarios para ello y se le apoye mediante ayudas técnicas a los padres del menor.

4. Administraciones que han mantenido una especial colaboración con el Síndic de Greuges

Ayuntamiento de Valencia

Ha puesto en funcionamiento una oficina o departamento encargado de mantener las relaciones con el Síndic de Greuges con el objeto de centralizar todos los escritos, mejorar los tiempos de respuesta en las comunicaciones mutuas y mantener una constante y permanente coordinación con unos mismos interlocutores, lo que redunda en la mejor protección de los derechos de las personas.

Conselleria de Inmigración y Participación Ciudadana. Ayuntamiento de Valencia.

En relación con el elevado número de inmigrantes subsaharianos que se había asentado en el viejo cauce del río Turia y, más concretamente, bajo el puente de Ademuz, la Conselleria de Inmigración y Participación Ciudadana, y el Ayuntamiento de Valencia, además de mantener diversas reuniones de trabajo con el Síndic de Greuges, demostrando una especial dedicación y sensibilidad frente a la gravedad de la situación en la que se encontraban los inmigrantes, aceptaron las recomendaciones que se dictaron:

"- Recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que a la mayor brevedad posible desplegase las acciones necesarias para la creación de un centro de acogida para personas sin techo en situación de emergencia social en el que se prestase atención integral en los términos expresados en el cuerpo de este escrito y, en especial, para quienes hasta fechas recientes hubieran residido en el viejo cauce del río Turia.

- Recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que acometiese la obras y equipamientos necesarios para que el Albergue San José contase con condiciones suficientes de habitabilidad.

- Recomendamos a la Conselleria de Inmigración y Ciudadanía que prestase el apoyo técnico y financiero al Ayuntamiento de Valencia para llevar a cabo las acciones antes referidas.

- Recomendamos a la Conselleria de Inmigración y Ciudadanía que, con la participación de la Conselleria de Bienestar Social, Federación Valenciana de Municipios y Provincias, Entidades no Gubernamentales, Iglesia Católica y Organizaciones Sindicales más representativas en la Comunitat Valenciana, ordenase los recursos, programas y centros específicos para la atención a los inmigrantes en nuestra Comunitat."

CAPÍTULO TERCERO

LA OFICINA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1. Introducción

La relación directa con los ciudadanos y ciudadanas, se establece, fundamentalmente, a través del Servicio de atención a la ciudadanía.

Por otra parte, el propio Síndic de Greuges, atiende de manera directa a los ciudadanos y colectivos que así lo demandan, mediante su solicitud de entrevista, una vez que su queja ya ha sido presentada.

Tampoco podemos olvidar que la información que a continuación se detalla, ha sido recabada mediante un programa informático, que nos permite registrar cada llamada que se recibe en esta Oficina de Atención a la Ciudadanía, así como registro de las gestiones que se hacen desde la misma.

Al poder realizar la estadística anual, damos cuenta de aquellas cuestiones que nos permiten interpretar los datos recabados, y analizar la implantación que va teniendo la Institución en la sociedad valenciana.

La persona que acude al Síndic de Greuges, en ocasiones, conoce exactamente la función que tiene encomendada, pero en otras, lo que busca es un mero asesoramiento sobre diversos temas, sin que, en muchos casos, se haya producido una actuación pública irregular que justifique la intervención del Síndic; otras veces, ha tenido conocimiento de la labor de la Institución a través de los medios de comunicación que suelen reflejar nuestra actividad; y en los últimos años, hemos de reseñar que va creciendo el número de personas que nos conocen a través de las nuevas tecnologías, a través, en definitiva, de nuestra página web.

Sea como fuere, a cada una de las personas que acuden a plantear su problema a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, se les orienta de forma particular, se delimita el motivo de la consulta por si es susceptible de presentación formal de una queja para después, en caso de no serlo, derivarla al recurso que se estime más adecuado, en definitiva, intentamos facilitar todos los medios para que los ciudadanos y ciudadanas ejerzan su derecho a reclamar ante la Administración Pública cuando ésta le ha ocasionado un agravio.

En esta memoria del 2007, queremos incluir dos tipos de intervención que se están llevando desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía:

- Una, son las gestiones que se llevan a cabo con diversos organismos oficiales a fin de que remitan la documentación que les ha sido solicitada en varios momentos.

- Y otra, es la constatación de la correspondencia que se mantiene con los ciudadanos y ciudadanas que se ponen en contacto con nosotros por medio del correo electrónico y que, si bien su consulta no es susceptible de abrir queja, si requiere una información que le facilitamos.

A continuación exponemos los datos más significativos acerca de las consultas realizadas ante la Oficina de Atención a la Ciudadanía durante al ejercicio correspondiente al año 2007.

2. Características de las consultas

2.1. Tipo de consulta

En lo que respecta a este apartado, vemos que durante el año 2007, en el Servicio de Atención a la Ciudadanía, se atendieron un total de 4.308 consultas, cifra algo inferior a la del año 2006, que fue de 4.427

AÑO	*NÚMERO DE CONSULTAS ATENDIDAS*
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427
2007	4.308

Seguimos manteniendo el criterio de considerar no adecuado pedir datos de identificación a aquellas personas en las que, de entrada, ya se sabe que el tema que esta planteando es privado y donde la orientación facilitada por nuestra parte se circunscribe a remitir al afectado al profesional adecuado, indicándole cuales son las competencias atribuidas por la Ley al Síndic.

Siguiendo en el tipo de consulta presentada, vemos que de las 4.308, 1703 son de primer contacto, y 2.605 son llamadas para interesarse por el estado de su queja, ya presentada.

El teléfono gratuito, del que dispone la Institución, constituye la forma más rápida y cómoda de entrar en contacto con el Síndic de Greuges desde cualquier lugar de la Comunitat Valenciana, o del resto del territorio español, tanto para plantear el agravio sufrido, como para interesarse por el estado de su queja ya presentada con anterioridad. Así se observa en la tabla, como durante el 2007, de las 4.308 atenciones realizadas, 2.188 se hicieron utilizando este medio de comunicación; 682, inicialmente, y 1.506, para hacer seguimiento de sus quejas.

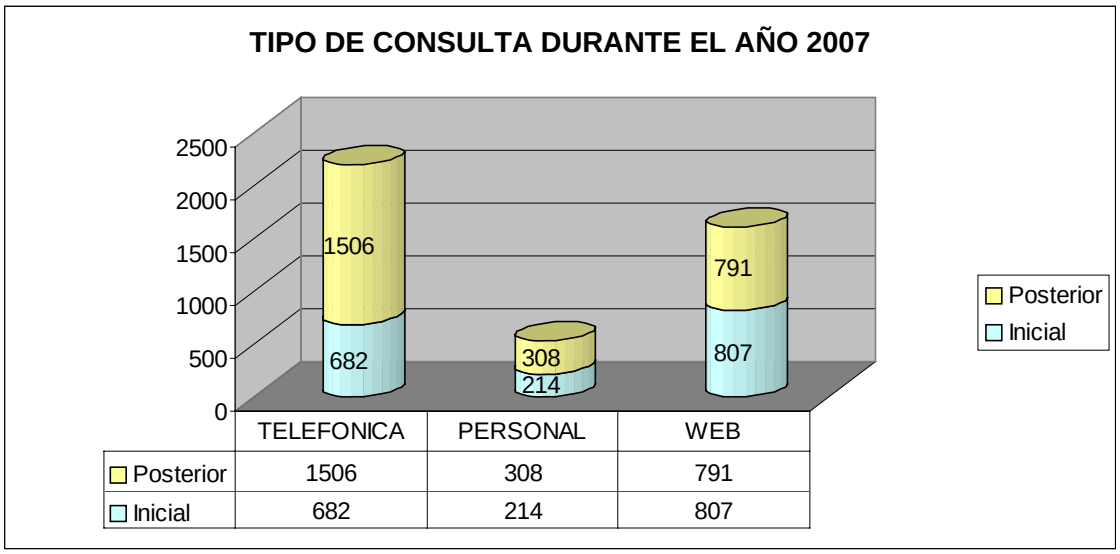
Hay que hacer especial mención al aumento en el uso de la pagina Web a lo largo del 2007, dado que fueron 1.598 personas las que utilizaron este servicio, 707, de manera inicial, y 791, para interesarse por el estado de tramitación de sus expedientes. Siendo interesante plasmar la evolución que ha experimentado el uso de la pagina Web a lo largo de estos últimos años:

Año 2007

TIPO	PERSONAL	%	TELEFONICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	214	16%	682	5%	807	19%	**1703**	40%
Posterior	308	35%	1506	7%	791	18%	**2605**	60%
TOTAL	**522**	12%	**2188**	51%	**1598**	37%	**4308**	100%

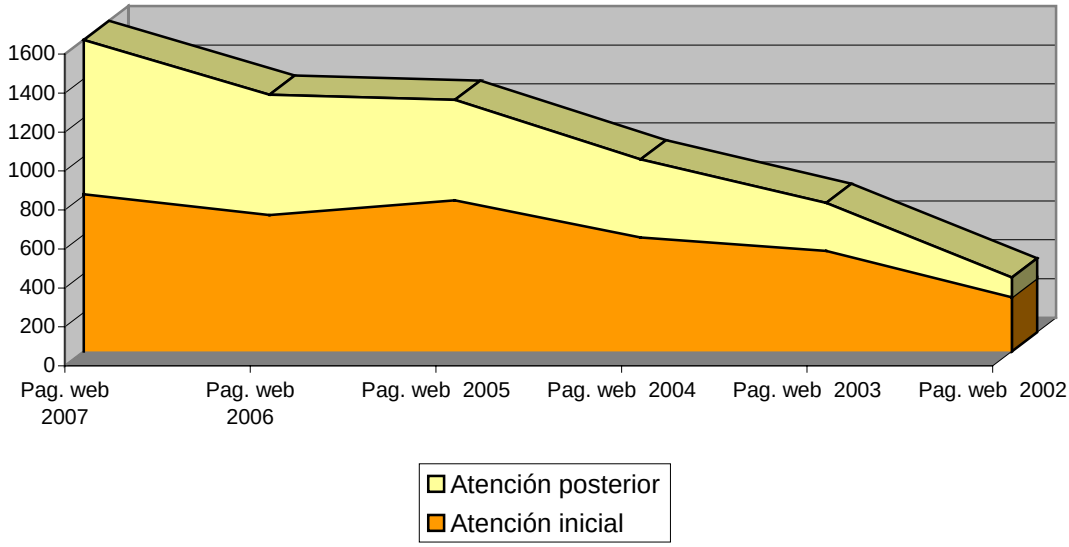
Año 2006

TIPO	PERSONAL	%	TELEFONICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	285	6%	836	19%	700	16%	**1821**	41%
Posterior	358	8%	1630	37%	618	14%	**2606**	59%
TOTAL	**643**	15%	**2466**	56%	**1318**	30%	**4427**	100%



En el cuadro que a continuación se detalla, podemos apreciar la aceptación considerable que, a lo largo de estos años, esta teniendo la utilización de la pagina Web, entre los ciudadanos y ciudadanas que recurren a la institución:

Tipo de Atención	Pág. Web 2002	Pág. Web 2003	Pág. Web 2004	Pág. Web 2005	Pág. Web 2006	Pág. Web 2007
Atención inicial	278	516	585	775	700	807
Atención posterior	102	247	400	517	618	791



2.2. Cómo los ciudadanos y las ciudadanas han conocido la Institución

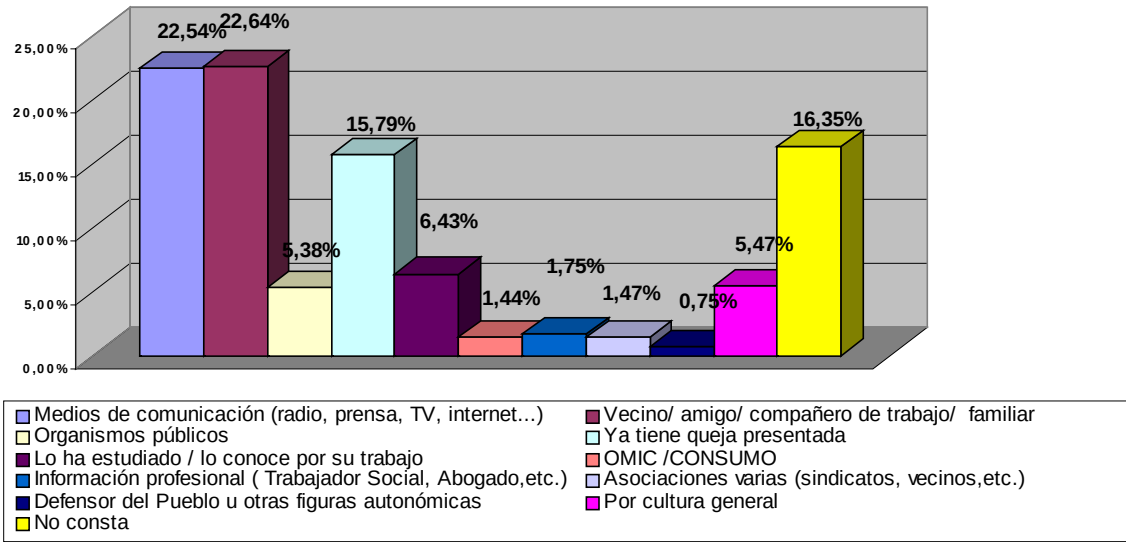
Continuando con el contacto de la Institución con los ciudadanos y las ciudadanas de la Comunitat Valenciana, vamos a analizar la tabla que hace referencia a cómo han conocido la Institución.

Conocimiento de la Institución a través de:	Año 2007		Año 2006	
	Nº	%	Nº	%
Medios de comunicación (radio, prensa, TV, internet...)	968	22,54%	1325	29,93%
Vecino/ amigo/ compañero de trabajo/ familiar	972	22,64%	956	21,59%
Organismos públicos	231	5,38%	194	4,38%
Ya tiene queja presentada	678	15,79%	574	12,97%
Lo ha estudiado / lo conoce por su trabajo	276	6,43%	253	5,71%
OMIC /CONSUMO	62	1,44%	63	1,42%
Información profesional (Trabajador social, abogado,etc.)	75	1,75%	96	2,17%
Asociaciones varias (sindicatos, vecinos,etc.)	63	1,47%	76	1,72%
Defensor del Pueblo u otras figuras autonómicas	32	0,75%	23	0,52%
Por cultura general	235	5,47%	176	3,98%
No consta	806	16,35%	691	15,61%
Total	**4308**	100%	**4.427**	100%

Al observar en el cuadro los datos del 2007, se aprecia que el 22’5 % de personas que entraron en contacto con la Institución, lo hicieron por haber conocido la figura del Síndic de Greuges a través de los medios de comunicación, entendiendo como tales, prensa, radio, televisión, internet, así como las campañas publicitarias que desde aquí se han realizado a lo largo de este ejercicio.

Este año, disminuye con referencia al 2006, dado que el año pasado, fue el 29’9 % los ciudadanos y las ciudadanas que recurrieron a la institución por los medios de comunicación. Sin embargo, el porcentaje de personas que han entrado en contacto con la Institución por vecinos, amigos, etc., se equipara porcentualmente al valor anterior, dando este año, un porcentaje del 22’6%, aumentando con respecto al 2006, que fue del 21’5%.

Continuando con la tabla del 2007, se observa que los siguientes valores a destacar son el 15'7 % referente a los ciudadanos y las ciudadanas que entraron en contacto con la Institución porque ya la conocían con anterioridad al tener quejas presentadas.



2.3. Características de las consultas por mes

Y para finalizar esta primera parte, hacemos referencia al número de llamadas efectuadas por meses.

Año 2007

	PERSONALES		TELEFÓNICAS		WEB			
	INICIALES	POSTERIORES	INICIALES	POSTERIORES	INICIALES	POSTERIORES	TOTAL	
ENERO	24	31	66	138	68	72	399	9%
FEBRERO	16	23	71	134	63	85	392	9%
MARZO	14	18	58	108	94	79	371	9%
ABRIL	17	28	45	99	60	65	314	7%
MAYO	14	27	106	189	57	65	458	11%
JUNIO	18	32	69	133	73	54	379	9%
JULIO	22	33	58	127	59	65	364	8%
AGOSTO	17	25	32	84	43	38	239	6%
SEPTIEMBRE	15	26	37	140	58	59	335	8%
OCTUBRE	21	28	55	134	77	86	401	9%
NOVIEMBRE	21	24	59	129	67	71	371	9%
DICIEMBRE	15	13	26	91	88	52	285	7%
TOTAL	**214**	**308**	**682**	**1506**	**807**	**791**	**4308**	**100%**

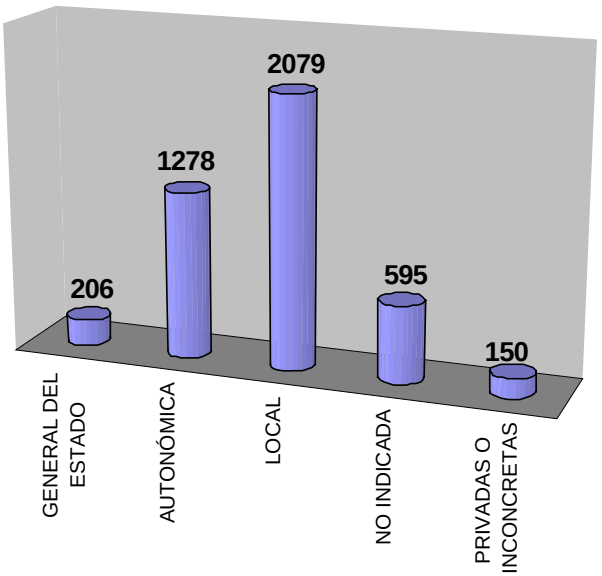
Año 2006

	PERSONALES		TELEFÓNICAS		WEB			
	INICIALES	POSTERIORES	INICIALES	POSTERIORES	INICIALES	POSTERIORES	TOTAL	
ENERO	27	28	88	138	54	54	389	9%
FEBRERO	22	26	76	141	52	66	383	9%
MARZO	37	36	84	180	80	54	471	11%
ABRIL	26	23	47	144	81	36	357	8%
MAYO	24	45	82	190	66	74	481	11%
JUNIO	31	48	72	129	58	59	397	9%
JULIO	17	36	82	149	67	45	396	9%
AGOSTO	24	22	52	96	38	36	268	6%
SEPTIEMBRE	28	17	63	107	44	30	289	7%
OCTUBRE	18	34	69	135	60	64	380	9%
NOVIEMBRE	21	25	71	126	50	51	344	8%
DICIEMBRE	10	18	50	95	50	49	272	6%
TOTAL	**285**	**358**	**836**	**1630**	**700**	**618**	**4427**	**100%**

En lo referente al año 2007, merece la pena destacar el mes de mayo, como el de mayor nivel de atención al público, siendo un total de 458 personas atendidas, seguido de octubre, con 401 y enero con 399.

3. Características de la Administración afectada

Administración Afectada	Año 2007		Año 2006	
	Nº	%	Nº	%
ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	206	4,7%	206	4,7%
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	1278	29,7%	1382	31,2%
ADMINISTRACIÓN LOCAL	2079	48,3%	2211	49,9%
NO INDICADA	595	13,8%	456	10,3%
PRIVADAS O INCONCRETAS	150	3,5%	172	3,9%
TOTAL	**4308**	100%	**4427**	100%



En el año 2007, las Administraciones Públicas afectadas ha mantenido la misma tónica con respecto al 2006, ya que tanto en un año como en otro, la Administración Pública de la que hemos obtenido má consultas ha sido la Administración Local, siendo estas, un total de 2.079, significando casi el 50% (48'3%), de las consultas efectuadas.

La Administración Autonómica, así pues, con un 29'7 % y 1.278 consultas, ha pasado a un segundo lugar en cuanto a temas de interés consultados por los ciudadanos y las ciudadanas de la Comunitat Valenciana ante el Síndic de Greuges.

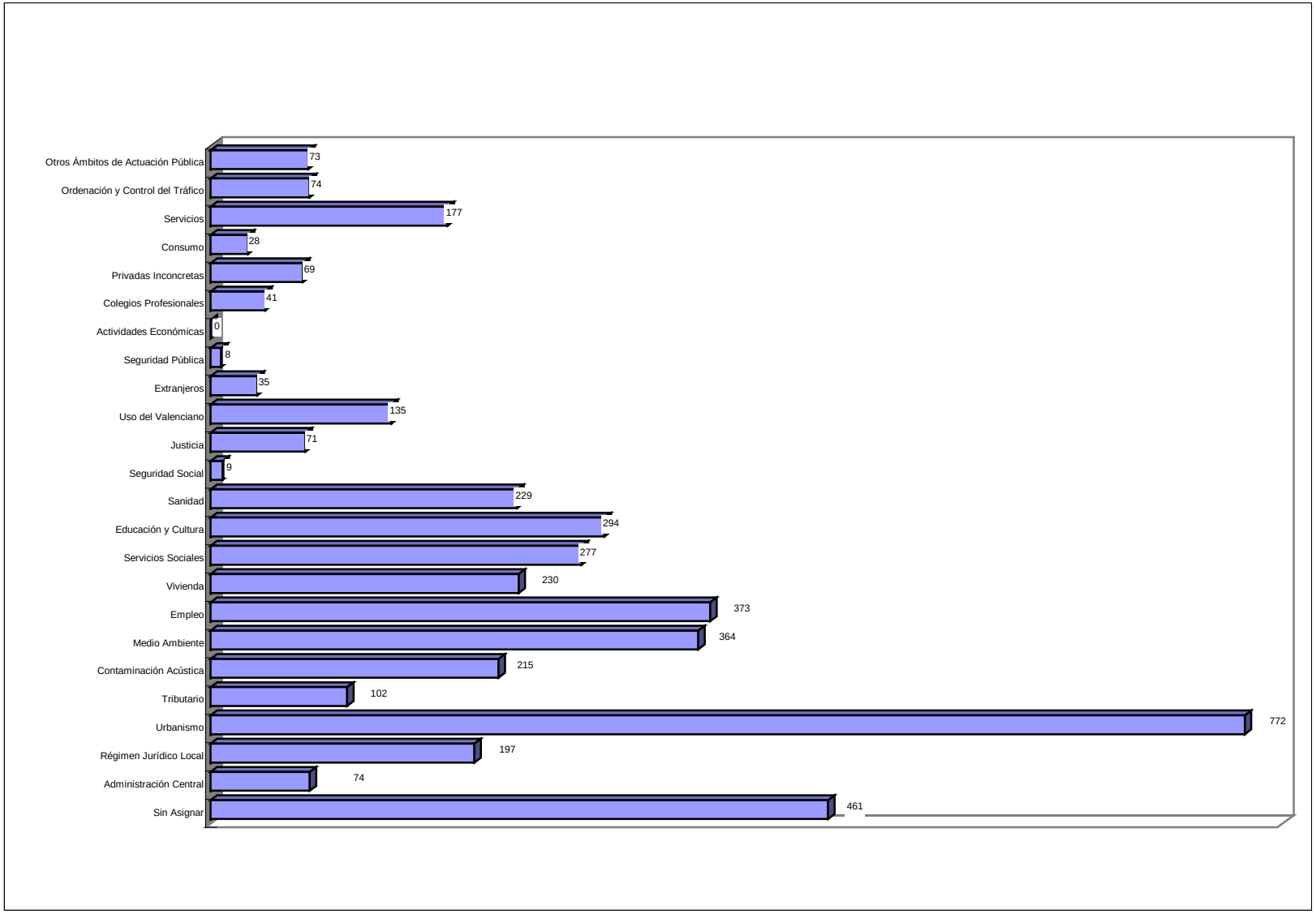
Las consultas no indicadas 595 (13'8%), junto con las privadas-inconcretas, 150 (3'5 %), que son aquellas que por su inconcreción o por reflejar opiniones y/o declaraciones generales sin delimitaciones de hechos susceptibles de investigación, imposibilitaban la intervención de la Institución, y aquellas otras en las que no aparecía involucrada, ni directa ni indirectamente ninguna Administración Pública, tratándose de cuestiones entre particulares y que, en algún caso, habían sido sometidas a jueces y tribunales al venir definidas por elementos jurídico-privadas entre particulares, por lo que en

consecuencia, quedan excluidas del ámbito competencial del Síndic de Greuges, suman un total de 628 intervenciones.

Estas consultas han constituido a lo largo del año 2007, un porcentaje que pese a no tener por los motivos expuestos relevancia en este Informe anual a Les Corts Valencianes, no por ello han sido desatendidas, sino que en cada caso, hemos indicado a cada uno de los ciudadanos y las ciudadanas que han confiado en la Institución, el camino que debían seguir para la consecución de sus pretensiones o llevar, en última instancia, a puro efecto, sus derechos e intereses legítimos, por la vía adecuada.

MATERIA DE CONSULTA.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	**TOTAL**
SIN ASIGNAR	47	29	32	35	38	37	43	20	44	51	52	33	**461**
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	13	7	18	4	2	8	3	2	5	7	3	2	**74**
RÉGIMEN JURÍDICO LOCAL	21	30	14	14	12	15	6	9	19	25	17	15	**197**
URBANISMO	95	80	70	70	91	57	50	51	55	57	57	39	**772**
TRIBUTARIO	5	11	11	7	16	9	12	4	4	8	12	3	**102**
CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	14	16	16	13	31	13	26	19	14	14	26	13	**215**
MEDIO AMBIENTE	41	42	15	31	42	31	38	9	29	36	24	26	**364**
EMPLEO	28	33	55	35	40	21	30	22	28	25	31	25	**373**
VIVIENDA	15	19	13	15	28	18	32	18	15	26	15	16	**230**
SERVICIOS SOCIALES	22	26	16	19	22	29	28	18	17	25	31	24	**277**
EDUCACIÓN CULTURA	26	9	11	11	31	60	12	14	29	37	31	23	**294**
SANIDAD	17	24	25	20	26	17	20	9	21	26	9	15	**229**
SEGURIDAD SOCIAL	1	1				1	1		1	1	1	2	**9**
JUSTICIA	6		5	8	7	4	9	3	12	4	5	8	**71**
USO DE VALENCIANO	12	20	27	9	9	8	8	9	12	4	5	12	**135**
EXTRANJERIA				2	4	10	5	5	3	2	3	1	**35**
SEGURIDAD PÚBLICA			1		1	1		2		1	2		**8**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS													
COLEGIOS PROFESIONALES	9	6	1	1	5	2	3	1	1	10	1	1	**41**
PRIVADAS O INCONCRETAS	4	5	9	6	12	8	1	2	4	7	7	4	**69**
CONSUMO	2		1		2	5	6	2	1	3	2	4	**28**
SERVICIOS	11	26	14	5	14	14	18	4	10	13	32	16	**177**
ORDENACIÓN Y CONTROL	7	5	9	2	11	8	6	9	6	6	3	2	**74**
OTROS AMBITOS DE ACTUA. PU	4	3	8	7	14	3	6	7	5	13	2	1	**73**
TOTAL MES	**400**	**392**	**371**	**314**	**458**	**379**	**363**	**239**	**335**	**401**	**371**	**285**	**4308**


Otros Ámbitos de Actuación Pública
73
Ordenación y Control del Tráfico
74
Servicios
177
Consumo
28
Privadas Inconcretas
69
Colegios Profesionales
41
Actividades Económicas
0
Seguridad Pública
8
Extranjeros
35
Uso del Valenciano
135
Justicia
71
Seguridad Social
9
Sanidad
229
Educación y Cultura
294
Servicios Sociales
277
Vivienda
230
Empleo
373
Medio Ambiente
364
Contaminación Acústica
215
Tributario
102
Urbanismo
772
Régimen Jurídico Local
197
Administración Central
74
Sin Asignar
461

En lo que respecta a este apartado, si observamos el cuadro, vemos que la materia que más ha preocupado a nuestros ciudadanos y ciudadanas, es la relacionada con la actividad urbanística, tales como insuficiente valoración de las propiedades de los ciudadanos y las ciudadanas, elevadas cuotas de urbanización sin posibilidad de aplazar su pago, escasa participación ciudadana en las actuaciones administrativas en la elaboración de planes urbanísticos, con un total de 772 consultas. Se observa un descenso respecto al 2006, ya que ese año las quejas fueron 877.

Después de esta materia, sigue a bastante distancia las cuestiones relativas a empleo, con 373 consultas. También se aprecia un cambio respecto al año 2006, pues empleo, se sitúa este año 2007, por delante de servicios sociales, cuando el año pasado este valor estuvo por delante.

A continuación, nos encontramos con las consultas relativas a cuestiones de medio ambiente, con 364 intervenciones, y, con 294 consultas.

4. Características de la población

4.1. Ocupación laboral

Los empleados por cuenta ajena, con un total de 1.245 consultas, es decir, un 28’9 % fueron las personas que más cuestiones plantearon ante el Síndic de Greuges.

Los jubilados ocupan el segundo lugar con un 8’4 % de los consultantes, seguido de los funcionarios, con el 8’2 %

Para ilustrar esta estadística, observemos el siguiente cuadro.

OCUPACIÓN	AÑO 2007		AÑO 2006	
	Nº	%	Nº	%
AGRICULTURA/PESCA	3	0,1%	6	0,1%
AUTÓNOMOS	233	5,4%	242	5,5%
FUNCIONARIOS	354	8,2%	364	8,2%
EMPRESARIOS	29	0,7%	38	0,9%
EMPLEADOS	1245	28,9%	1379	31,1%
PARADOS	162	3,8%	178	4,0%
JUBILADOS	360	8,4%	450	10,2%
LABOR. DOMES	135	3,1%	243	5,5%
ESTUDIANTES	72	1,7%	34	0,8%
NO CONSTAN	1528	35,5%	1245	28,1%
PENSIONISTA	183	4,3%	248	5,6%
TOTAL	**4304**	100%	**4427**	100%

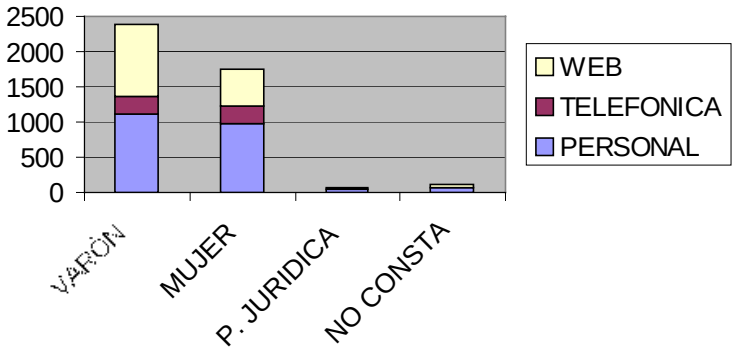
4.2. Género de los consultantes

En la Oficina de Atención a la Ciudadanía se contabilizan las consultas según criterios estadísticos útiles para un mejor seguimiento de la actuación del Síndic de Greuges. En este apartado observamos las siguientes cifras que se ilustran a continuación:

Año 2007	VARÓN	MUJER	P. JURIDICA	No Consta	TOTAL
PERSONAL	259	258	1	4	**522**
TELEFÓNICA	1111	971	39	67	**2188**
WEB	1008	531	18	41	**1598**
TOTAL	**2378**	**1760**	**58**	**112**	**4308**

Año 2006	VARÓN	MUJER	P. JURIDICA	No Consta	TOTAL
PERSONAL	381	249	0	15	**645**
TELEFÓNICA	1392	995	6	66	**2459**
WEB	870	410	4	39	**1323**
TOTAL	**2643**	**1654**	**10**	**120**	**4427**

Durante el año 2007, sigue siendo mayoritario el número de consultas efectuadas por varones, siendo un total de 2.378, frente a 1.760 mujeres, aunque hay que señalar un aumento de consultas de mujeres, frente a un descenso de las consultas de los hombres.



4.3. Grupos de edad de los consultantes

Durante el año 2007 destaca mayoritariamente el grupo de edad comprendido entre 40 y 49 años, el más asiduo a la Institución (19'4 %).

El segundo grupo más importante es el comprendido entre las edades de 30 a 39 años (16 %)

Son 1.487 personas, entre 30 y 49 años, en edad activa y con mayor probabilidad de contacto con la Administración Pública por cuestiones laborales y profesionales, los que acuden a la Oficina del Síndic de Greuges.

Si observáramos las tablas de años anteriores, veríamos que la franja de edad comprendida entre los 30 y lo 49 años es la mayoritaria.

A continuación, podemos constatar con claridad los grupos de edad de la población que acudió al Síndic de Greuges, tanto durante el año 2007, como durante el año 2006.

Grupos de Edad	Año 2007		Año 2006	
	Nº de Consultas	%	Nº de Consultas	%
Menos de 18 años	84	2%	286	6%
19 a 29 años	128	3%	120	3%
30 a 39 años	676	16%	753	17%
40 a 49 años	811	19%	1052	24%
50 a 59 años	471	11%	517	12%
60 a 69 años	188	4%	252	6%
70 a 79 años	207	5%	209	5%
Mas de 80 años	52	1%	23	1%
No Consta	1691	39%	1215	27%
Total	4308	100%	4427	100%

4.4. Comarcas de procedencia de los consultantes

Comarcas	Nº de consultas
El Comtat	**51**
L'Alcoiá	**80**
L'Alt Vinalopó	**37**
Vinalopó Mitjá	**125**
La Marina Alta	**150**
La Marina Baixa	**223**
L'Alacantí	**938**
Baix Vinalopó	**289**
El Baix Segura	**184**
Els Ports	
El Baix Maestrat	**67**
L'Alt Maestrat	
L'Alcalatén	**4**
La Plana Alta	**161**
La Plana Baixa	**120**
L'Alt Paláncia	**6**
L'Alt Millars	**5**
El Racó d'Ademús	
El Camp de Turia	**83**
El Camp de Morvedre	**44**
L'Horta Nord	**153**
L'Horta Oest	**129**
Valéncia	**628**
L'Horta Sud	**93**
La Plana d'Utiel-Requena	**9**
La Foia de Bunyol	**40**
La Vall d'Aiora	**15**
La Ribera Alta	**128**
La Ribera Baixa	**37**
La Canal de Navarrés	**15**
la Costera	**62**
La Vall d'Albaida	**86**
La Safor	**21**
No Consta	**101**
Total Comunitat Valenciana	**4084**
Total fuera Comunitat	**198**
No Consta	**26**
TOTAL	**4308**

Esta tabla hace referencia a las comarcas de procedencia de las consultas recibidas a lo largo de todo el 2007. Y en ella, podemos observar, como el total de llamadas recibidas desde dentro de nuestra Comunidad Autónoma ha sido de 4.084.

El número de consultas recibidas de fuera de la Comunidad, sigue descendiendo, dado que en el 2007, atendimos a 198 personas, frente a las 241 del año 2006.

Diferenciando entre las tres provincias, podemos afirmar que, de Valencia y sus comarcas, hemos atendido a un total de 1.647 personas

De Castellón y sus comarcas, la cifra ha ascendido respecto al pasado año, y hemos atendido a 363 personas, y de Alicante y comarcas, el número de ciudadanos y ciudadanas atendidos es de 2.074.
Como ya hemos mencionado, podemos observar un aumento considerable del número de consultas procedentes de la provincia de Castellón, ya que hemos atendido a 363 personas frente a las 293 personas que fueron atendidas el año anterior.

5. RESUMEN

- Cierto descenso en el número de consultas, 119 menos que en el año 2006.

- Sigue siendo el teléfono el medio más utilizado, aunque se sigue apreciando, como en los últimos años, una constante progresión positiva de la página Web.

- Los medios de comunicación son los principales difusores de la labor de esta institución.

- Durante el 2007, el mes de mayo fue el de mayor actividad en esta oficina, una constante que se viene repitiendo en los últimos años.

- Los temas relacionados con la Administración Local han sido los más consultados (48’3%).

- Y las materias que más han preocupado, han sido urbanismo (772 consultas, sobre 4.308, del total) y empleo ha desbancado este año a servicios sociales (373 consultas sobre empleo, por encima de las 277 de servicios sociales).

- En cuanto a la características de la población, vemos que siguen predominando las consultas de personas empleadas, varones, aunque el número de mujeres mantiene un alza progresiva. En lo que respecta a la edad, se mantiene, como todos los años, en la franja que va desde los 40 a los 59 años.

CAPÍTULO CUARTO

ACTIVIDADES DEL SÍNDIC

1. ACTIVIDADES DEL SÍNDIC DE GREUGES

En este apartado hemos incluido, por orden cronológico, aquellas actividades que se han realizado desde la Sindicatura, o bien aquellas en las que esta Institución ha participado de una forma activa. En este sentido, hemos detallado actividades relacionadas con nuestro ámbito de actuación, visitas a Instituciones, municipios, y también visitas recibidas en nuestra Institución. Sin embargo, no hemos querido incluir, por razones de confidencialidad, aquellas visitas de ciudadanos u organizaciones que acuden la Sindicatura para plantear sus consultas o formular sus quejas; ni tampoco, las reuniones de trabajo que tanto la Síndica, como su Adjunto han mantenido con diferentes colectivos o sectores de la Administración y estaban encaminadas a facilitar la tramitación de las quejas.

También hemos recogido en esta sección la participación de miembros de esta Institución en congresos, foros y actos relacionados con la promoción de los derechos humanos, así como intervenciones de la Síndica o del Adjunto Segundo a través de ponencias, mesas redondas, etc. Asimismo, hemos querido destacar de alguna forma, aquellas actividades dirigidas a acercar nuestra Institución a la sociedad valenciana, a sus ciudadanos, explicando cuáles son sus competencias, cómo funciona y cómo y cuándo pueden presentar una queja frente a la Administración.

17 enero Asistencia de la Síndica a la Conferencia "Igualdad y Violencia de Género", impartida por la Magistrada Raimunda de Peñafort, Hotel Meliá Valencia Palace.

17 enero Asistencia del Adjunto Segundo, Carlos Morenilla, a la reunión del *Observatorio de Inserción Sociolaboral de Menores y Jóvenes de los Sistemas de Protección y Reeducación de Menores***,** en la sede de la Conselleria de Bienestar Social.

23 enero Asistencia de la Síndica al Foro Nueva Economía con Joan Ignasi Pla como conferenciante. Hotel Astoria Palace, Valencia.

24 enero Asistencia de la Síndica a la Reunión de la Mesa y Junta de Portavoces de las Cortes en el Ayuntamiento de Callosa de Segura.

2 febrero Asistencia de la Síndica a la Cena ofrecida por el Colegio de Abogados de Alicante con motivo de la festividad de San Raimundo de Peñafort.

2 febrero Asistencia del Adjunto Segundo al *XI Foro Infantil por la Defensa de los Derechos de los Niños*, celebrado en las Cortes Valencianas y organizado por UNICEF.

6 febrero Asistencia de la Síndica a la Conferencia de Concepción Dancausa "El Derecho al voto de la mujer en España", organizada por el Colegio de Abogados de Valencia y celebrada en su sede

9 febrero Reunión de trabajo entre la Síndica y el Síndic de Greuges de Catalunya, Rafael Ribó, en la sede del Defensor Catalán, Barcelona.

12 febrero Asistencia del Adjunto Segundo a la Conferencia Almuerzo ofrecida por el presidente de la Generalitat, Francisco Camps en el Hotel Westin de Valencia.

14 febrero Asistencia de la Síndica y el Adjunto Segundo al Pleno de Les Corts celebrado en Burriana.

21-22febrero Participación de la Síndica y del Adjunto Segundo en las Jornadas *Compartiendo la Ciudad. Una mirada de Género*, organizada por la Sindicatura de Greuges en la Sede Ciudad de Alicante de la Universidad de Alicante

27 febrero La Sindicatura de Greuges, la Fundación de Derechos Humanos y la ONG Globalización de los Derechos Humanos convocan el IV Concurso Síndic de Greuges de dibujo sobre Derechos Humanos.

1 marzo Reunión de la Síndica con una comisión de eurodiputados con el objetivo de informar de la situación urbanística de la Comunidad Valenciana, celebrada en la sede de la Sindicatura de Greuges

1 marzo	Asistencia del Adjunto Segundo a la toma de posesión del Defensor del Pueblo Andaluz, José Chamizo, en el Parlamento Andaluz.
2 marzo	Asistencia del Adjunto Segundo al *Foro Internacional de la Infancia y la Violencia*, organizado por el Centro Reina Sofía para el estudio de la Violencia.
21 marzo	Asistencia de la Síndica a la conferencia impartida por Joan Ridao bajo el título "El Buen Gobierno y la Transparencia Administrativa" dentro del Ciclo de Conferencias Políticas y Ciudadanía, Sede Ciudad de Alicante, Universidad de Alicante.
22 marzo	Conferencia impartida por la Síndica bajo el título *El papel de la Sindicatura de Greuges en el desarrollo del concepto de ciudadanía*, organizada por el Colegio de Abogados de Alicante y celebrada en la sede de dicho Colegio.
26 marzo	Asistencia de la Síndica a la entrega de la Encomienda de la Orden del Mérito Civil a Vicente Pascual García, celebrado en la Subdelegación del Gobierno de Alicante.
26 marzo	Asistencia de la Síndica a la entrega del Premio Anual de la OAMI y al acto conmemorativo del 50 Aniversario del Tratado de Roma, organizado por la OAMI en el Castillo de Santa Bárbara de Alicante.
26 marzo	Asistencia del Adjunto Segundo a la presentación del *II Plan Integral de la Familia e Infancia de la Comunidad Valenciana 2007-2010*, en el Palacio de Congresos de Valencia.
28 marzo	Asistencia del Adjunto Segundo a la presentación Marca Alicante (Volvo Ocean Race 2008-2009), en el Ayuntamiento de Alicante.
28 marzo	Asistencia del Adjunto Segundo al *VII Foro Alicante 2007. La transformación de la ciudad*, organizado por Suma Gestión Tributaria y la Diputación de Alicante y, celebrado en el Museo Universitario de Alicante.
29 marzo	Asistencia del Adjunto Segundo a la entrega de los Galardones de El Mundo, organizado por el periódico El Mundo y, celebrado en el Palau de Les Arts de Valencia.
2-3 abril	Participación de la Síndica en el Feminario
2 abril	Asistencia del Adjunto Segundo a la Inauguración de la *Luz de las Imágenes*, en Xàtiva

10 abril	Asistencia del Adjunto Segundo a la entrega del Premio Rey de España de Derechos Humanos, organizado por el Defensor del Pueblo y celebrado en el Paraninfo de la Universidad de Alcalá de Henares.
17 abril	Presentación a cargo de la Síndica y del Adjunto Segundo del Informe Especial de la Sindicatura de Greuges *La escuela: espacio de convivencia y conflicto* ante el colectivo de directores, profesores y AMPAS de los centros escolares de Primaria y Secundaria de la provincia de Castellón, celebrada en el Hotel Luz de Castellón.
11 abril	Asistencia del Adjunto Segundo a la entrega del Premio Rey de España de los Derechos Humanos a la Fundación *Myrna Mack*, de Guatemala
19-21 abril	Asistencia del Adjunto Segundo al *XVIII Congreso de Pediatría Social*, organizado por la Sociedad de Pediatría Balear en colaboración con el Gobierno de las Islas Baleares y celebrado en Palma de Mallorca.
20 abril	Ponencia a cargo del Adjunto Segundo bajo el título *La escuela: espacio de convivencia y conflicto*, en el marco del XVIII Congreso de Pediatría Social, organizado por la Sociedad de Pediatría Balear en colaboración con el Gobierno de las Islas Baleares y celebrado en Palma de Mallorca
20 abril	Asistencia de la Síndica al Acto de Toma de Posesión de Encarna Llinares Cuesta como Subdelegada del Gobierno en Alicante
24 abril	Presentación a cargo de la Síndica y del Adjunto Segundo del Informe Especial de la Sindicatura de Greuges *La escuela: espacio de convivencia y conflicto* ante el colectivo de directores, profesores y AMPAS de los centros escolares de Primaria y Secundaria de la provincia de Alicante, celebrada en el Hotel Spa Porta Maris de Alicante
25 abril	Asistencia de la Síndica y del Adjunto Segundo a los Actos Conmemorativos organizados con motivo del Día de Les Corts, celebrados en las Cortes Valencianas.
25 abril	Presentación a cargo de la Síndica y del Adjunto Segundo del Informe Especial de la Sindicatura de Greuges *La escuela: espacio de convivencia y conflicto* ante el colectivo de directores, profesores y AMPAS de los centros escolares de Primaria y Secundaria de la provincia de Valencia, celebrada en el Hotel Holiday Inn de Valencia.
26 abril	Participación de la Síndica la Mesa Redonda *¿Problema de raíz socio-cultural* en la I Jornada de Enfermería de la Comunidad Valenciana sobre Violencia Doméstica, organizado por el Colegio de Enfermería de Valencia en el Salón de Actos del Colegio.

27 abril	Conferencia a cargo de la Síndica en el Foro Conciliación de la Vida Familiar y Laboral, organizado por el Área de Igualdad del Ayuntamiento de Alaquàs.
7 mayo	Asistencia de la Síndica y del Adjunto Segundo a la Comida Homenaje a María Jesús Aranda , ex Defensora del Pueblo de Navarra, Pamplona
9 mayo	Conferencia impartida por la Síndica sobre Las Políticas Públicas frente a la Violencia de Género, organizada por la Asociación de Mujeres de Monóvar.
11 mayo	Clausura a cargo de la Síndica del Congreso Profesional de Fibromialgia y Fatiga Crónica, organizado por la Asociación de Enfermos de Fibromialgia y Fatiga Crónica de la Marina Alta en el Centro Social de Denia.
5-6 junio	Participación del Adjunto Segundo en el Taller preparatorio de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo sobre Educación, organizado por la Procuradora General de Asturias en Oviedo
8 junio	Asistencia de la Síndica a las Jornadas sobre la Ley de Igualdad. Adecco. Salón de Grados de la UA
13 junio	Visita de cortesía entre la Síndica y la Subdelegada de Gobierno de Alicante en la sede de la Sindicatura.
14 junio	Asistencia de la Síndica al Pleno de Constitución de la VII Legislatura de Les Corts Valencianes.
14 junio	Participación de la Síndica en la Mesa Redonda “La seguridad de las víctimas de violencia de género”, organizado por la Sindicatura de Greuges en la Sede Ciudad de Alicante de la UA
14 junio	Asistencia del Adjunto Segundo a la Recepción celebrada con motivo del inicio de la VII Legislatura, Les Corts Valencianes.
16 junio	Asistencia de la Síndica al acto de Constitución de la Corporación y elección de la Alcaldesa de Valencia, Rita Barberá en el Ayuntamiento de Valencia.
22 junio	Asistencia de la Síndica a los Actos conmemorativos del XXV Aniversario del Defensor del Pueblo, celebrados en el Senado, Madrid.
27 junio	Firma de un Convenio de Colaboración entre la Síndica de Greuges de la Comunidad Valenciana y el Ararteko del País Vasco, Iñigo Lamarca, celebrada en la sede de la Sindicatura.

27 junio	Asistencia del Adjunto Segundo al Acto de Toma de Posesión del Presidente de la Generalitat, Francisco Camps Ortiz
11 julio	Reunión de trabajo entre la Síndica y la Subdelegada del Gobierno.
14 julio	Asistencia de la Síndica a la Sesión Constitutiva de la Nueva Corporación Provincial de la Diputación de Alicante.
18 julio	Fallo del Concurso de Dibujo Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana de 2007 en les Corts Valencianes.
23 julio	Asistencia de la Síndica al Desayuno Conferencia de la Vicepresidenta del Gobierno, Maria Teresa Fernández de la Vega, organizado por el Nueva Economía Forum, Hotel Ritz, Madrid
10 septiembre	Conferencia a cargo de la Síndica bajo el título "Discriminación de la Mujer: una Perspectiva de Género", organizada por el Centro de Estudios Jurídicos del Ministerio de Justicia y celebrada en la sede de dicho Centro.
28 septiembre	Asistencia de la Síndica a la Inauguración del Curso Académico de la Universidad de Alicante.
3 octubre	Participación de la Síndica en la Inauguración de la Caravana de los Derechos Humanos en España y en el mundo, organizado por el Consejo General de la Abogacía Española y por el Colegio de Abogados de Valencia.
9 octubre	Asistencia de la Síndica y el Adjunto Segundo a los actos conmemorativos del 9 de octubre, Día de la Comunitat Valenciana, organizados por la Generalitat Valenciana.
17 octubre	Entrega del Informe anual de la Sindicatura correspondiente al año 2006 a Les Corts Valencianes.
18 octubre	Conferencia a cargo de la Síndica "Discriminación de la Mujer: Una Perspectiva de Género" en el marco del Curso Violencia contra las Mujeres ¿Qué puede hacer el Derecho?. Sede UIMP Valencia
19 octubre	Conferencia a cargo de la Síndica "Sociedad: Igualdad y Dignidad" en el marco del Curso de Especialización en Violencia Doméstica, organizado por el Colegio de Abogados de Elche
22-24 oct.	Participación de la Síndica y del Adjunto Segundo en las XXII Jornadas de Coordinación de Coordinación de Defensores del Pueblo, organizadas por el Síndic de Greuges de Catalunya y celebradas en Barcelona

26 octubre Clausura a cargo de la Síndica de las Jornadas sobre la Ley de la Igualdad, organizadas por el Colegio de Abogados de Alicante

29 octubre Asistencia de la Síndica al Acto de Apertura del Curso Académico de la Sede Ciudad de Alicante de la Universidad de Alicante.

5 noviembre Conferencia de la Síndica sobre "La intervención psicosocial. Consecuencias del maltrato en la víctima" en el marco del Curso sobre Violencia de Género, organizado por la Sede Ciudad de Alicante, Universidad de Alicante.

5 noviembre Asistencia de la Síndica a la charla del Fiscal General del Estado, Conde Pumpido, organizado por el Club Información y celebrada en la sede del Diario Información de Alicante

9 noviembre Conferencia de la Sindicatura de Greuges en el marco de la Jornadas organizadas por el Ayuntamiento de Navas (Asturias) sobre juventud y violencia desde la perspectiva de género.

7 noviembre Intervención del Adjunto Segundo en la Mesa Redonda "Menores Inmigrantes no Acompañados", dentro del Curso *Los Menores del Siglo XXI. Perspectiva Jurídica y Social*, organizado por el Ministerio de Justicia y celebrado en Alicante

8 noviembre Intervención de la Síndica en la mesa redonda *La sociedad ante la Violencia de género. ¿Qué podemos hacer más?,* moderada por Vicente Magro Servet. Presidente de la Audiencia Provincial de Alicante y Patricia Montagud, Secretaria Autonómica de la Conselleria de Justicia de la Generalitat Valenciana, en el marco del Congreso Nacional e Internacional de Criminología y Derecho Penal.

13 noviembre Conferencia a cargo de Carlos Girón, asesor jurídico del Defensor del Pueblo Andaluz en el marco del ciclo de conferencias organizado por la Sindicatura de Greuges.

16 noviembre Participación de la Síndica como ponente en el Panel " Derechos Económicos, Sociales y Culturales y Tratados Internacionales de Derechos Humanos: evolución y actualidad", en el marco del IV Encuentro Internacional de "Exclusión Social y Derechos Humanos", organizado por la Agencia Española de Cooperación Internacional y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, celebrado en Rosario, Argentina.

19 noviembre Resolución de la Síndica en la que se otorga dos becas de investigación: una sobre *La frecuencia y el impacto sociosanitario de la Fibromialgia en la Comunidad Valenciana*, y otra sobre *La situación de la pobreza, exclusión y desigualdad social en la Comunidad Valenciana. 1 parte*

provincia de Alicante (ver apartado del presente Informe de Igualdad y Participación Ciudadana).

22 noviembre Firma Convenio Cooperación Interinstitucional entre la Defensora del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Alicia Pierini y la Síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana,

20-23 nov. Participación de la Síndica en el XII Congreso Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, organizado por la Defensoría del Pueblo de Perú, en Lima

28 noviembre Asistencia de la Síndica a la celebración del XX Aniversario de la Asociación de Mujeres Juristas Themis, Madrid.

28 noviembre Asistencia del Adjunto Segundo a la presentación del Proyecto S*ave the Children* "La Participación Infantil en la Resolución Pacífica de Conflictos. El Niño como Mediador", con la participación del Conseller de Inmigración y Ciudadanía, la Presidenta de UNICEF, y el Director General de *Save the Children*. Acto celebrado en el Colegio Mayor Doctor Peset, en Valencia

29 noviembre Asistencia del Adjunto Segundo al Acto de Entrega de los Premios Rey Jaime I, edición 2007, celebrado en el Salón Columnario de la Lonja de los Mercaderes de Valencia

30 noviembre Intervención de la Síndica en el XXV Aniversario de la Promoción de Derecho, organizado por la Universidad de Alicante en el Salón de Actos del Aulario II de dicha Universidad de Alicante.

4 diciembre Participación de la Síndica y del Adjunto Segundo en el Acto de *Lectura Pública de la Constitución Española*, organizado por la Universidad de Alicante y celebrado en la Sede universitaria Ciudad de Alicante.

5 diciembre Asistencia de la Síndica al XXIX Aniversario de la Aprobación de la Constitución Española, organizada por la Delegación del Gobierno de Valencia en la Plaza del Temple.

10 diciembre Inauguración a cargo de la Síndica de la Jornada *Mujeres en la Inmigración*, organizada por la Sindicatura de Greuges en la Universidad Internacional Menéndez Pelayo de Valencia

11 diciembre Presentación a cargo de la Síndica de la Conferencia impartida de la Adjunta Primera del Defensor del Pueblo, María Luisa Cava sobre "*Derechos Humanos e Instituciones Penitenciarias*" en el marco del Ciclo de Conferencias de los Defensores del Pueblo, organizado por la Sindicatura y celebrada en la Sede Ciudad de Alicante de la Universidad de Alicante.

11 diciembre Asistencia del Adjunto Segundo a la Reunión del Observatorio de Inserción Sociolaboral de Menores y Jóvenes de los sistemas de Protección y Reeducación de Menores de la Comunitat Valenciana, celebrada en la sede de la Conselleria de Bienestar Social, Valencia

15 diciembre Intervención de la Síndica en el Acto festivo organizado por la Plataforma Salvemos el Ficus, tras la aceptación por parte del Ayuntamiento de Alicante de la recomendación de esta Institución en apoyo a la construcción del Centro Multifuncional de Benalúa, salvaguardando e integrando el árbol centenario en el entorno del edificio dotacional.

17 diciembre Asistencia de la Síndica a los Actos conmemorativos del LXXV Aniversario del Voto Femenino organizado por el Congreso de los Diputados, Madrid.

21 diciembre Asistencia del Adjunto Segundo a la Toma de Posesión del Defensor del Pueblo de Castilla la Mancha, José Manuel Martínez Cenzano, en las Cortes de Castilla-La Mancha en Toledo

FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN (FIO)

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es miembro de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, una agrupación que reúne exclusivamente a Defensores del Pueblo, procuradores, comisionados y presidentes de comisiones públicas de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de ámbito nacional, estatal, autonómico o provincial.

Su objetivo primordial es ser un foro para la cooperación, el intercambio de experiencias y, la promoción, difusión y fortalecimiento de la Institución del Ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción, independientemente del nombre específico que reciban.

La FIO se reúne anualmente en una *Asamblea General* a fin de hacer balance, aprobar informes que le somete el Comité Directivo y emitir las declaraciones y comunicados públicos que sean convenientes para la efectividad de sus objetivos. Estas Asambleas se celebran, normalmente, durante el transcurso de un congreso en el que se debaten temas de actualidad y trascendencia y se intercambian experiencias de mutuo interés, siendo el tema central del congreso de este año "Igualdad y no discriminación, el rol de las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica".

La Síndica y personal de la Institución han participado en el *XII Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman*, organizado por la Defensoría del Pueblo de Perú y celebrado en Lima durante los días 20, 21, 22 y 23 de noviembre de 2007.

En este espacio, la Sindicatura firmó un convenio de colaboración con la Defensoría del Pueblo de Buenos Aires. Asimismo, la Síndica, Dña. Emilia Caballero Álvarez, fue nombrada coordinadora, junto a representantes de Ecuador, Panamá, Costa Rica y Buenos Aires, de la Red de Defensorías de la Mujer.

Durante la primera sesión de trabajo del día 20 de noviembre, el Defensor del Pueblo de España, Enrique Múgica Herzog ofrece la Conferencia Inaugural que lleva como título Igualdad y No Discriminación.

Durante la segunda jornada de trabajo, que tiene lugar el 21 de noviembre, se trabajan sobre dos mesas temáticas: la primera tiene lugar durante la mañana y está dedicada a "Estrategias de las Defensorías del Pueblo para la lucha contra la discriminación". En ella participan la Defensoría de Paraguay, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, la Defensoría de Perú, la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador y la Defensoría de Panamá.

Por la tarde, se celebra la segunda de las mesas temáticas, dedicada a los "Sistemas defensoriales de protección de los derechos de los Pueblos Indígenas" y en ella participan: el Comisionado Nacional de Protección de los Derechos Humanos en Honduras, la Defensoría del Pueblo de Ecuador, la Procuraduría Nacional de los Derechos Humanos de Guatemala, la Defensoría de Perú y la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México entre otros.

La tercera jornada de trabajo tiene lugar el 22 de noviembre y se desarrolla a través de dos mesas nuevas mesas temáticas: la primera, celebrada en la sesión matinal está dedicada a "La intervención defensorial para la promoción de la participación política de la mujer" y en ella participan: la Red de Defensorías de las Mujeres de la FIO, la Defensoría de Perú, la Defensoría de Colombia, la Defensoría de Argentina y el Provedor de Justicia de Portugal entre otros. La segunda mesa temática se celebra en la sesión de tarde y está dedicada a "La niñez y la educación". Durante la misma, la Defensoría del Pueblo de Perú presentan dos ponencias: una en la que se analiza la problemática de la violencia sexual contra niños y niñas y, otra dedicada a la defensa del derecho de la educación y a la supervisión de las políticas públicas.

Durante esta tercera jornada de trabajo también se presenta la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano.

La Asamblea General de la FIO se desarrolla durante la última jornada de trabajo, que tiene lugar el viernes 23 de noviembre. Durante la misma el Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua, Rafael Omar Cabezas es elegido Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman durante los dos próximos años.

De acuerdo con los Estatutos de la FIO, la presidencia rota en función de los distintos ámbitos geográficos en que se estructura internamente, de tal forma que en la presente Asamblea correspondía la elección dentro de la región de Centroamérica, de allí que las candidaturas, necesariamente, debían de proceder de tal zona.

Asimismo, Beatriz Merino, Defensora del Pueblo del Perú, es elegida Vice Presidenta Primera de la FIO. Las otras vicepresidencias recaen en: Enrique Múgica Herzog, en representación de las defensorías de Europa; Carlos López Nieves, Defensor del Pueblo de Puerto Rico, en representación de las defensorías de América del Norte y. Manuel María Páez Monges, Defensor del Pueblo del Paraguay, en representación de las defensorías del Cono Sur. Por último, los defensores y defensoras de Nayarit, México, Oscar Herrera; Asturias, España, Doña Maria Antonia Fernández-Felgeroso y Tucumán, Argentina, Jorge García Mena, en representación de las instituciones estatales, regionales y autonómicas

Finalmente, y en el transcurso de la Asamblea, se presenta el V Informe monográfico, elaborado por la FIO, sobre sistema penitenciario, que recoge de manera detallada la situación de estos centros de reclusión en cada uno de los 18 países miembros de la Federación. También incluye una serie de recomendaciones destinadas a los poderes públicos para la corrección de toda una serie de deficiencias existentes en este campo.

A continuación y, por su interés, se ofrece una reproducción de las dos Declaraciones que firmaron los participantes del XII Congreso de la FIO.

DECLARACIÓN DE LA FIO

"Las Instituciones que constituimos la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), reunidas en Lima, Perú, con motivo de la celebración de nuestro XII Congreso anual, **CONSTATAMOS QUE**:

En muchos de nuestros países aún persisten situaciones de vulneración de derechos humanos, por la subsistencia de condiciones estructurales de pobreza, exclusión y discriminación que plantean riesgos para la vida, la libertad y la dignidad de millones de personas.

Entre estas situaciones debemos mencionar principalmente:

Las que afectan a las circunstancias de carácter personal, de género, de discapacidad, de orientación sexual, de edad, de origen étnico o relativas a las ideas o creencias y al lugar de nacimiento que son objeto de discriminación, exclusión y desigualdad.

- Las dificultades para el acceso a la justicia.

- Las insuficiencias de instituciones comprometidas con la seguridad de los ciudadanos y ciudadanas.

- Las carencias en materia de universalización de la educación de buena calidad.

- Las deficiencias de los servicios de salud, de suministro de agua potable y saneamiento, de transporte público y de sostenibilidad del medio ambiente.

- Las situaciones descritas, que afectan a unas personas más que a otras, exigen prestar una especial atención a los colectivos en situación de vulnerabilidad como los de niños, niñas y adolescentes, personas adultas mayores, pueblos indígenas y personas con discapacidad, entre otros; condiciones que abonan el terreno para el surgimiento de conflictos sociales de diversa índole, algunos de ellos de carácter violento.

- Mención especial requiere la situación de desigualdad, violencia y discriminación que afecta a las mujeres por su condición de género.

- Si bien los gobiernos de algunos de nuestros países son conscientes de la gravedad de estas situaciones e impulsan políticas para intentar su eliminación, subsisten debilidades institucionales que limitan el afianzamiento de relaciones igualitarias entre los ciudadanos y ciudadanas y sus respectivos Estados.

Por tales razones, **PROPONEMOS**:

- Fortalecer nuestros sistemas democráticos, lo que permitirá garantizar el pleno respeto de los derechos fundamentales que nuestras Constituciones reconocen.

- Impulsar las políticas desarrolladas por nuestras administraciones públicas para propiciar una mayor cohesión social.

- Introducir mejoras en la legislación destinada a garantizar el ejercicio de los derechos fundamentales de las personas que forman parte de nuestros países.

- Distribuir de una manera más igualitaria la riqueza generada por el crecimiento de nuestras economías con el fin de incrementar el bienestar social de todos los ciudadanos y ciudadanas y muy especialmente de los sectores desfavorecidos.

- Promover una mayor participación de la ciudadanía en la gestión de los asuntos públicos y en el diseño de las políticas de carácter social, y facilitar que sus voces lleguen más claramente a las diversas instancias de decisión pública.

- Erradicar toda forma de violencia, especialmente la de género, la de carácter sexual y familiar.

Por nuestra parte, nos **COMPROMETEMOS A**:

- Incrementar nuestros esfuerzos para mejorar la calidad y cantidad de nuestro trabajo institucional en la promoción y defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas, y muy especialmente, de los colectivos sociales más desfavorecidos.

- Mantener nuestra independencia de los poderes públicos.

- Aumentar la eficacia en la supervisión de las administraciones públicas.

- Impulsar nuestra capacidad de intermediación en los conflictos sociales, para la búsqueda de soluciones dialogadas entre las partes implicadas.

- Aplicar un mayor rigor a nuestras propuestas recomendatorias dirigidas a los poderes públicos, así como a los procedimientos para garantizar su efectividad.

Con la seguridad de que el cumplimiento de estos compromisos traerá consigo mejores niveles de dignidad y vida material a nuestras sociedades, e identificarán a estas con sus respectivos Estados, renovamos nuestro compromiso con la defensa de los derechos humanos, el sistema democrático y las instituciones del Ombudsman Iberoamericano.

Lima, Perú, 22 de noviembre de 2007"

DECLARACIÓN DE LA RED DE DEFENSORÍAS DE LAS MUJERES DE LA FIO

"La Red de Defensorías de las Mujeres de las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica, reunida en la ciudad de Lima en el marco del XII Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), del 20 al 23 de noviembre de 2007.

RECORDANDO que a partir del año 1996, en el marco del Primer Curso Interamericano sobre Defensores del Pueblo y Derechos Humanos realizado en San José de Costa Rica por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) y la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), las directoras y coordinadoras de las oficinas que atendían los derechos de las mujeres de los organismos participantes hicieron una solicitud expresa al entonces Presidente de la FIO, para que se incorporara a la Federación una Red específica para la defensa de los derechos humanos de las mujeres.

QUE tal solicitud tuvo una amplia acogida, formalizándose la Red en el año 1997, en el Congreso de la FIO realizado en Toledo. En el punto (8) de las conclusiones de Toledo se expresa lo siguiente "Establecer en la Federación Iberoamericana de Ombudsman una Red de Defensorías Adjuntas e instancias institucionales responsables de los Derechos de la Mujer, como un mecanismo de cooperación y coordinación, como un factor dinámico para la introducción y difusión del enfoque de género".

CONSIDERANDO que las mujeres vivimos en condiciones de discriminación, violencia y desigualdad por razones de género, condición socioeconómica, opción sexual, étnico/racial y edad, entre otras; y que dentro de los sectores de la población que se encuentran en miseria y pobreza extrema, las mujeres constituimos la mayoría.

QUE la violencia de género en contra de las mujeres crece día a día y se manifiesta de múltiples formas, siendo una de las peores el asesinato de mujeres producto del dominio y control del patriarcado. El femicidio ó feminicidio es un fenómeno que ha provocado miles de muertes de mujeres, en general a manos de sus maridos, compañeros, novios o ex parejas, quedando la gran mayoría en impunidad con la complicidad estatal.

RECONOCIENDO a la FIO como organismo promotor de derechos humanos, debe velar por el cumplimiento de los acuerdos internacionales, para la promoción y el avance de los derechos humanos de las mujeres e instar a los Estados a hacer efectiva la ratificación y cumplimiento de los mismos.

QUE habiendo analizado las Declaraciones finales de los Congresos Anuales de la FIO, a partir de Toledo 1997 a Buenos Aires 2006, hemos constatado con profunda preocupación, que a una década de la creación de la Red de Defensorías de las Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, nuestras propuestas asumidas como compromisos por la Asamblea General, no han sido consideradas ni ejecutadas como parte de la plataforma política de la Federación.

Algunas de ellas son:

• Incorporar a la Red de Defensorías de las Mujeres en los estatutos de la FIO y de una representante de la Coordinación de la Red, con voz y voto, en la Asamblea de la FIO, con el propósito de garantizar una verdadera participación democrática e incluyente en esta instancia y, de esta forma, enriquecer la formulación y ejecución de políticas y acciones desde la perspectiva de Derechos Humanos y el logro de la igualdad y la no discriminación.

• Cumplir con el compromiso, recurrente en muchas de las declaraciones, de incorporar la perspectiva de género en el quehacer de la Federación y de las instancias que la conforman; es decir, garantizar una real transversalidad de género.

• La creación de instancias específicas y especializadas en la atención, protección, avance y promoción de los derechos humanos de las mujeres, con poder de decisión, en aquellas instituciones donde no existe, y el fortalecimiento de las ya existentes.

• Asignación de personal y recursos financieros necesarios a las instancias especializadas para su buen funcionamiento.

• Una mayor promoción y divulgación de los derechos de las mujeres en todas las actividades que impulsa y desarrolla la Federación y la exhortación para que sus integrantes los asuman.

• Vigilar y promover en cada uno de los entes integrantes de la FIO, el ejercicio pleno de los principios de respeto a la igualdad y a la no discriminación de las mujeres.

• Optimizar la atención de las diversas formas de violación de los derechos humanos de las mujeres.

EN VIRTUD DE LO ANTERIOR, LES REITERAMOS UNA VEZ MÁS LAS SIGUIENTES PROPUESTAS:

• Cumplir los compromisos asumidos desde Toledo 1997 hasta Lima 2007,anteriormente detallados, priorizando la incorporación de una representante con voz y voto de la coordinación de la Red de Defensorías de las Mujeres en la Asamblea.

• Una revisión integral de los contenidos y de la redacción de los Estatutos y documentos de la Federación, para que se elaboren desde una perspectiva de género, que contemple la organización interna incorporando la Red de Defensorías de las Mujeres y para que se hagan efectivos los principios de "IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN", que han orientado el XII Congreso Anual de la FIO. Para efectos de dicha revisión solicitamos la incorporación de una representante de la Coordinación de la Red de Defensorías de las Mujeres.

• Que en el próximo Congreso de la FIO, cada institución adscrita a la Federación presente un informe del avance y cumplimiento de los compromisos adquiridos desde 1997 a la fecha en materia de Derechos Humanos de las Mujeres.

• Hacer efectivo los principios del actual Congreso de "IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN" con una representación igualitaria de mujeres y hombres en los órganos de la FIO.

• Incorporar, como anexo, las Declaraciones de la Red de Defensorías de las Mujeres en el documento final de la Asamblea de la FIO.

Suscrita en la ciudad de Lima el 23 de noviembre de 2007, por las participantes en la reunión de la Red de Defensorías de las Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman."

CONVENIO COOPERACIÓN CON LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE BUENOS AIRES

El 22 de noviembre de 2007, la Síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana, Emilia Caballero, firma un Convenio de Cooperación Interinstitucional con la Defensora del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Alicia Pierini. El objetivo del mismo es formular un programa conjunto de cooperación en aspectos técnicos, que incluya el intercambio de información de común interés, de documentación técnica y bibliográfica, actividades de capacitación técnico-profesional, así como el desarrollo conjunto de sistemas tecnológicos aplicados a los temas de interés común y cooperación institucional en foros nacionales e internacionales.

El acto tiene lugar en el marco del XII Congreso Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), celebrado en Lima, Perú.

A continuación y, por su interés, reproducimos el texto de dicho Convenio Marco.

CONVENIO MARCO COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA SINDICATURA DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA Y LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

REUNIDAS:
De una parte:
La Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, Alto Comisionado de las Cortes Valencianas, Dña. EMILIA CABALLERO ALVAREZ, de nacionalidad española, que a fines y consecuencias del presente documento se denominará la SG.

Y de la otra parte:

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, creada por la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Reglamentada por Ley N° 3, debidamente representada por Dña. ALICIA BEATRIZ PIERINI, Defensor del Pueblo, de nacionalidad argentina, que a fines y consecuencias del presente documento se denominará la DP.

PREÁMBULO:

CONSIDERANDO: Que en razón de su competencia y misión, ambas Defensorías son Instituciones de Garantía que tienen por finalidad salvaguardar la defensa de los derechos y libertades fundamentales de todos los ciudadanos.

MANIFESTANDO: El deseo de establecer estrechos lazos de cooperación en aspectos técnicos que hacen a su competencia y contribuir así al fortalecimiento institucional de las Defensorías del Pueblo en ambos países.

ATENDIENDO: A la coincidencia de intereses y el respeto mutuo; convencidas de la importancia de la defensa y la protección de los derechos humanos como condición de la estabilidad política, social económica y jurídica; expresan su firme deseo de consolidar esta relación en el marco de la cooperación técnica y en consecuencia,

DECLARAN:
Art. I- El propósito. Las suscritas convienen en formular un programa conjunto de cooperación institucional en aspectos técnicos de su competencia, el que será coordinado/a por funcionarios/as de enlace designados/as directamente por sus titulares.

Art. 2 - Los compromisos. El programa conjunto de cooperación técnica comprenderá, entre otros, los siguientes rubros:

1- Intercambio de información de común interés;
2- Intercambio de documentación técnica y bibliográfica;
3- Programas, visitas y otras actividades de capacitación técnico - profesional;
4- Desarrollo de sistemas tecnológicos aplicados a los temas de interés común;
5- Cooperación institucional en foros nacionales e internacionales.

Art. 3 - Duración. La vigencia del presente convenio tendrá lugar desde el momento de su suscripción durante un año, renovándose automáticamente por períodos iguales, pudiendo ser denunciado por cualquiera de los participantes, previa información por escrito con al menos tres meses de antelación.
En caso de denuncia, las acciones del programa conjunto que estén en curso de ejecución continuarán hasta su finalización, conforme a los términos convenidos.

Art. 4 - Financiamiento. El presente convenio no genera ningún tipo de compromiso financiero. Y ninguna de las instituciones está obligada a reservar fondos específicos para las necesidades que puedan derivarse del mismo.

En prueba de conformidad y aceptación, se suscriben dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un mismo efecto, en la Ciudad de Lima - Perú, el día 22 del mes de noviembre de 2007.

JORNADAS COORDINACIÓN DEFENSORES DEL PUEBLO

Las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo tienen carácter anual y congrega a los titulares y representantes de las instituciones de Defensores del Pueblo tanto autonómicas como la nacional. El principal objetivo de estas reuniones de trabajo es intercambiar experiencias, así como profundizar y adoptar medidas sobre cuestiones relativas a las quejas que atañen en igual medida a todas las oficinas de defensores y que suponen un avance de los derechos fundamentales y de las libertades públicas.

La defensoría y su utilidad es el título de la XXII edición de las Jornadas de Coordinación, que congrega, los días 22, 23 y 24 de octubre en Barcelona, a los titulares y miembros del equipo del Defensor del Pueblo de España, la Síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Ararteko del País Vasco, el Defensor del Pueblo Andaluz, El Defensor del Pueblo de Navarra, La Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha, La Defensora del Pueblo de la Rioja, el Diputado del Común de Canarias, El Justicia de Aragón, El Procurador del Común de Castilla y León, La Procuradora General de Asturias, El Valedor do Pobo de Galicia y el Síndic de Greuges de Catalunya, organizador de estas jornadas

Para ello y, tal y como se viene tratando durante los últimos años, se realizan tres talleres previos a las Jornadas: un primero dedicado a *sanidad*, organizado por el Defensor del Pueblo Andaluz el 20 y 21 de junio en Sevilla; un segundo en el que se aborda los *servicios sociales*, organizado por el Ararteko durante los días 13 y 14 de junio en Vitoria; y un tercero dedicado a *educación*, organizado por la Procuradora General del Principado de Asturias durante los días 5 y 6 de junio en Oviedo.

Tres mesas de trabajo sirven para que las diferentes defensorías evalúen su trabajo y su utilidad. Esta evaluación parte del trabajo previo elaborado de recabar información a

través de cuestionarios y de recoger y debatir esta información por medio de los talleres arriba mencionados en los que han participado miembros de las diferentes defensorías.

Toda esta información es valorada y cuestionada por tres profesores universitarios. En la mesa número 1: *Relaciones del ombudsman con el tejido social: El Ombudsman como mecanismo de participación* la ponente es Fabiola Mota, profesora de Ciencia Política de la Universidad de Murcia.

En la mesa 2, *Eficacia y eficiencia de la institución del Ombudsman. Relaciones con la administración y con el Parlamento* la valoración la lleva a cabo José Vicente Gómez Ribas, profesor titular de Ciencia Política de la Universidad Complutense de Madrid.

Por último, la mesa 3,*La modulación de las políticas públicas por el ombudsman*, el ponente es Joan Subirats, catedrático de Ciencia Política de la Universitat Autònoma de Barcelona.

La conferencia inicial, bajo el título *Estudio de comparación de los ombudsman. Instituciones en Europa: especial referencia a las competencias, la accesibilidad y la eficiencia*, a cargo de Gabrielle Kucsko-Stadlmayer de la Universidad de Viena, enmarca el trabajo a realizar.

Foro de los Ciudadanos: Dar voz a la sociedad civil

Coincidiendo con las jornadas, los días 22 y 23 de octubre tiene lugar la VI edición del *Foro de Derechos Ciudadanos*. Los dos Foros son actos abiertos al público. En esta ocasión, con el objetivo de valorar y cuestionar el trabajo de las diferentes defensorías se ha pedido la opinión a entidades sociales y creadores de opinión para que expongan su visión sobre estas instituciones.

El lunes 22 de octubre, con el título *Entidades sociales y Defensorías* la sociedad civil, representada por Caritas, Cruz Roja, Andalucía Acoge y el Colegio de Abogados de Barcelona es la encargada de hacernos llegar sus inquietudes sobre el trabajo de las Defensorías. Jordi Sánchez, Director de la Fundación Jaume Bofill, actúa de moderador.

En el segundo foro *Opinión pública, derechos y defensorías*, los escritores Javier Marías, Manuel Rivas, Carme Riera y Lucia Etxenike son los encargados de valorar las funciones de los defensores. Este segundo foro está moderado por la actriz Aitana Sánchez Gijón.

A continuación y, por su interés reproducimos las Conclusiones de las Jornadas.

"CONCLUSIONES JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES. BARCELONA, OCTUBRE 2007

PREÁMBULO

Los defensores/as del Pueblo del Estado Español se han reunido los días 22, 23 y 24 de octubre en Barcelona para analizar y verificar el trabajo y la utilidad de las diferentes instituciones de defensa de los derechos de las personas. "La defensoría y su utilidad" es el título de las XXII edición de las Jornadas de

Coordinación, que han concentrado en Barcelona a los titulares y miembros del equipo directivo del Defensor del Pueblo de España así como de las instituciones homólogas en las Comunidades Autónomas. Las diferentes defensorías han analizado diversos aspectos de su trabajo y su utilidad, a partir de la información recabada a través de cuestionarios completados desde su experiencia, y su análisis posterior en talleres organizados por las propias Defensorías. Además, profesores universitarios han analizado y valorado desde la perspectiva académica los resultados de ese trabajo previo. Coincidiendo con las Jornadas ha tenido lugar la sexta edición del Foro de Derechos Ciudadanos, también con el objetivo de valorar el trabajo de personas procedentes del mundo de la cultura que expongan ante los propios defensores y defensoras cómo ven a las instituciones y cuáles tendrían que ser sus retos de futuro.

PROPUESTAS

Las Defensorías, como instituciones comprometidas en la construcción y articulación de una sociedad democrática avanzada, estiman que una mayor participación de la ciudadanía en la esfera pública refuerza la legitimidad y la eficacia del sistema democrático.

Entre los objetivos prioritarios de las Defensorías del pueblo figura la protección y garantía, en términos de igualdad de oportunidades, de los derechos individuales y colectivos. Para potenciar este objetivo, formulan las siguientes propuestas.

RELACIONES DEL DEFENSOR/DEFENSORA CON EL TEJIDO SOCIAL. LAS DEFENSORÍAS COMO MECANISMO DE PARTICIPACIÓN

Con el objetivo de fomentar las relaciones de las instituciones de las Defensorías con el tejido social se realizan las siguientes propuestas:

1. Incrementar y diversificar los medios o modalidades de acceso a las mismas para facilitar a la ciudadanía en general, y al movimiento asociativo en particular, la participación en las tareas que se llevan a cabo, favoreciendo así la defensa de los derechos de la ciudadanía.

2. Impulsar mecanismos de acercamiento de la Institución a los colectivos y a las personas más desfavorecidas y cuyas problemáticas son menos visibles.

3. Introducir indicadores que permitan evaluar las relaciones de las instituciones con el tejido social.

4. Difundir las iniciativas y propuestas de interés social que el movimiento asociativo plantee ante el mismo en relación con la actuación administrativa y las políticas públicas, cuando coinciden con los objetivos de las Defensorías

5. Impulsar la participación en el seguimiento, promoción, difusión y defensa de los derechos de la ciudadanía, elaborando, en su caso, los informes especiales o extraordinarios que sean necesarios.

6. Potenciar, a través de diversos mecanismos, el conocimiento que tienen los ciudadanos de la Institución.

II. EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS DEFENSORÍAS. RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN Y CON LOS PARLAMENTOS

1. Difundir aquellas conductas que suponen una actitud entorpecedora o no colaboradora por parte de las Administraciones Públicas (en casos de respuestas tardías o incompletas). Es recomendable constatar dichas conductas en apartados específicos del informe anual y/o monográficos, así como publicarlas en el Boletín Oficial de los respectivos Parlamentos.

2. Dar a conocer la utilidad de las instituciones como instrumento de colaboración para la resolución de conflictos.

3. Recoger en los respectivos informes anuales apartados específicos en los que se haga mención a las conductas administrativas de colaboración, así como relacionar las "Buenas Prácticas" administrativas detectadas en la tramitación de los expedientes de las defensorías, lo cual a su vez permitirá potenciar el uso de indicadores de auditoría.

4. Adoptar indicadores y pautas comunes a todas las instituciones que permitan una evaluación de la eficacia en las distintas formas de intervención.

5. Simplificar y agilizar la tramitación de los procedimientos con la administración.

III. MODULACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS POR LAS DEFENSORÍAS

1. Estudiar a fondo los pros y contras de la posibilidad que tienen las defensorías de influir, promover o acelerar cambios normativos a partir del conocimiento que tienen los defensores y defensoras a través de su relación con los ciudadanos (presentación o solicitud al órgano legitimado para la interposición de recurso de inconstitucionalidad, solicitud de control previo a organismo consultivo) puesto que, si bien permiten una función más proactiva de defensa de derechos, les puede hacer vulnerables si su posición resulta sesgada en coyunturas o temas especialmente sensibles.

2. Aprovechar los informes como instrumento útil para incidir en las políticas públicas. En esta línea, también sería deseable potenciar la coordinación entre las Defensorías en la elaboración de estos informes con el objetivo de conseguir una mayor eficacia en la orientación de tales políticas.

3. Incrementar las labores de seguimiento en orden a comprobar el cumplimiento, por parte de las Administraciones Públicas, de las recomendaciones dictadas, instando a su cumplimiento mediante la articulación de los medios a su alcance.

4. Incrementar la interlocución con las Administraciones Públicas a fin de que permita asegurar un trabajo conjunto de análisis que persiga no sólo la resolución de casos concretos sino que permita incidir a su vez en aquellos aspectos más generales o de eficacia colectiva.

Barcelona, octubre 2007"

JORNADA *MUJERES EN LA INMIGRACIÓN*

La Sindicatura de Greuges, consciente de la realidad en la que se encuentran las mujeres inmigrantes y de la necesidad de realizar acciones tendentes a mejorar esta situación, y teniendo en cuenta el posible déficit informativo que en lo relativo a violencia de género puede existir entre diferentes colectivos extranjeros, tal como recoge el Informe Anual del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, organiza una Jornada de reflexión y análisis, bajo el título *Mujeres en la Inmigración* el 10 de diciembre de 2007 en la sede de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo de Valencia. El objetivo que se pretende es que el estudio de la situación sociolaboral de las mujeres inmigrantes pueda contribuir a la igualdad y a la integración social.

Con esta Jornada pretendemos que todos los sectores de la sociedad implicados: víctimas, colectivos de inmigrantes, agentes sociales y Administración expongan sus reflexiones sobre la manera de abordar este nuevo reto social y alcancen unas conclusiones, que a posteriormente detallaremos, sobre la forma en que se ha de transmitir a los colectivos de personas extranjeras la realidad de nuestro sistema jurídico y asistencial en relación con la violencia contra la mujer, así como la mejora de la situación social de las mujeres inmigrantes.

Durante la Jornada se desarrollan dos ponencias marco. La primera, a cargo de Mª José Añón, Directora del Instituto de Derechos Humanos de Valencia, bajo el título *Mujeres Inmigrantes en*

España: perspectivas y retos y la segunda, a cargo de Miguel Lorente, Director General de Asistencia Jurídica a las Víctimas de Violencia, titulada *Integración Social y violencia de género*.

A continuación, los asistentes participan en una de las dos mesas de trabajo preparadas: una de ellas dedicada a La inmigración y violencia de género en la Comunidad Valenciana y la otra destinada a *La situación sociolaboral de las mujeres inmigrantes en la Comunidad Valenciana*.

A la jornada asistieron representantes de las siguientes Asociaciones e Instituciones: Sección de Violencia Doméstica del Colegio de Abogados de Valencia, Plataforma Feminista de Valencia, Ayuntamiento de Valencia, Plan de Igualdad, Asociación Elche Acoge, Dones de Xirivella en Acción, Asociación de Separadas y Divorciadas de Valencia, Ayuntamiento de Alfafar, Unidad de Coordinación contra la Violencia de Género de la delegación del Gobierno en Valencia, Ayuntamiento de Burriana, Asociación Villa Teresita, Csi-Csif , Federación de Dones Progresistes de la Comunidad Valenciana, Imelsa, Asti-Alicante (Secretariado Diocesano de Migración, Apramp, C.A.C., Ayuntamiento de Xirivella, Fent Cami, Cmio Ayuntamiento de Valencia, Ayuntamiento de Alaquàs, Grupo Gamma Policía Local de Valencia, Ipip, Concordia-Lex, Alamal, CCOO País Valenciano, Observatorio Permanente de La Inmigración de La Universidad de Alicante, Infodona, Asociación Mujeres Inmigrantes de Valencia, Asociación Alanna, Imelda, Cáritas Diocesana de Valencia, Acción Social Usocv, Fundación Proyecto Senior, Centro Cultural Islámico de Valencia, Valencia Acoge, Unidad de Violencia de la Subdelegación del Gobierno de Castellón, Unidad de Violencia de Género de la Subdelegación del Gobierno en Alicante, Jefe de Extranjeros de la Delegación del Gobierno en Valencia, Asociación "Mujeres Filosofía y Género", Plataforma Ayuntamientos sin Violencia, Asociación Amics, Cáritas Diocesana de Segorbe, Ayuntamiento de Albal, Asociación de Inmigrantes de los Países del Este, Federación Consejo Islámico Valenciano, Red de Acogida para la Integración de los Inmigrantes, Aracova, Asociación de Ucranianos.

A continuación, reproducimos las Conclusiones de las Jornadas que se han remitido tanto a los participantes como a las Administraciones con competencia en las materias tratadas.

"CONCLUSIONES DE LA MESA DE TRABAJO *INMIGRACIÓN Y VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA C. VALENCIANA*

1. Establecer criterios claros para evaluar las situaciones de riesgo de las mujeres víctimas de malos tratos.
2. Creación de Unidades de Valoración Integral en toda la Comunidad Valenciana.
3. Incremento de medios y recursos para controlar a los agresores en el espacio de tiempo existente entre la Sentencia firme y el inicio de cursos de rehabilitación.
4. Eliminación de la Instrucción 14/2005 (Secretaria de Estado de Seguridad, sobre actuación de dependencias policiales en relación con mujeres extranjeras víctimas de violencia doméstica o de género en situación administrativa irregular).
5. Solicitar que se dé a las mujeres protección incluso en los supuestos en que los hechos sean considerados como falta y no delito.
6. Permitir el reagrupamiento familiar de hijos a cargo de la mujer que haya sufrido malos tratos, aunque no preste su consentimiento el agresor.
7. Tener en cuenta la circunstancia de ser víctima de violencia de género en lo referente a la situación de legalidad o ilegalidad de las mujeres extranjeras.

8. Que las renovaciones de los permisos de trabajo y residencia sean automáticas y sin necesidad de acreditar otros extremos para las víctimas de violencia de género.
9. Que la Ley de Extranjería observe como motivo de renovación de la residencia el haber sufrido violencia de género.
10. Tanto para este último supuesto como para el anterior, que no sea necesaria Sentencia judicial para acreditar el haber sufrido violencia doméstica, que sean suficientes los Informes de los Servicios Sociales.
11. Expedición de permisos temporales de residencia y trabajo durante el tiempo que medie hasta que se dicte sentencia.
12. Revisión de los métodos de intervención de los cursos de formación y homologación de los cursos en todo el territorio nacional (en referencia a los Cursos de Rehabilitación de Maltratadores).
13. Información a las víctimas desde el momento de la primera asistencia por parte de abogados especializados del turno de oficio. (Asistencia a la víctima desde Comisaría).
14. Homologación de los criterios formación para los abogados especialistas en violencia de doméstica así como establecer criterios de reciclaje.
15. Especialización de todo el personal, no solo abogados, que atiende a la víctima.
16. Separación entre los turnos de asistencia a las víctimas y a los agresores en los turnos de los Colegios de Abogados. Creación de un turno específico de violencia de género en todos Colegios de Abogados y solicitar de los profesionales que estén en este turno que lo hagan con exclusividad (no atender a agresores).
17. Que los equipos de psicólogos y los trabajadores sociales realicen trabajo de campo: que asistan y controlen a las víctimas fuera de sus centros de trabajo.
18. Como complemento a lo anterior que todas las mujeres que hayan denunciado violencia de género sean visitadas regularmente por los trabajadores sociales y por las fuerzas de seguridad para seguridad y como medida de prevención.
19. Que cualquier mujer que denuncie sufrir violencia de género esté protegida hasta que se dicten por vía judicial las medidas de protección. Que existe coordinación entre todas las administraciones implicadas para llevar a cabo la protección de estas mujeres ya desde el momento de la denuncia.
20. Que la administración pública asuma el coste de las traducciones de documentos que vayan a servir o hacerse valer en los procesos judiciales.

CONCLUSIONES DE LA MESA DE TRABAJO *SITUACIÓN SOCIOLABORAL DE LAS MUJERES INMIGRANTES EN LA C. VALENCIANA*

1. Creación de una red de guarderías de carácter publico con flexibilidad de horarios – desde las 7 de la mañana hasta las 20,30 de la noche; de esta manera se podría favorecer la incorporación de las mujeres inmigrantes al mercado laboral.
2. Considerar que las personas inmigrantes que se encuentran en situación irregular, fundamentalmente las mujeres, pudieran acceder a la formación ocupacional que imparte el SERVEF, aunque se le podría llamar a esta formación de otra manera. Esta posibilidad de acceder a los cursos de formación serviría para que cuando se encuentren en situación regular desde el punto de vista Administrativo puedan trabajar en mas sectores industriales que en la actualidad.
3. Que las Administraciones Públicas, desarrollen campañas institucionales en los medios de comunicación contra las actitudes xenófobas y racistas que se dan en una parte de la población.
4. Desarrollar en los centros de trabajo campañas por la diversidad y la integración."

PRIMER ENCUENTRO MEDITERRÁNEO DE MEDIADORES Y OMBUSMAN DE LOS PAÍSES DE LA CUENCA DEL MEDITERRÁNEO

Los Ombudsmen de la cuenca mediterránea se reúne por primera vez en Rabat entre el 8 y el 10 de noviembre, en unas jornadas organizadas por *Wali Al Madhalim* (Defensor del Reino de Marruecos), con la colaboración del Defensor del Pueblo de España y del Mediador de la República Francesa. El encuentro tiene lugar en la sede del Ministerio

de Asuntos Exteriores y de Cooperación de Marruecos y, la Sindicatura de Greuges envía una representación integrada en la delegación española.

A este Primer Encuentro Internacional de Ombudsman mediterráneos se encuentran invitados los defensores de Albania, Chipre, Croacia, Eslovenia, España, Francia, Grecia, Israel, Italia, Malta, Marruecos y Portugal. Asimismo, participan observadores procedentes de Turquía, Líbano, Andorra, Egipto, Mauritania, Emiratos Árabes Unidos y de la Autoridad Palestina. También están presentes varias personalidades internacionales y miembros de organizaciones de Derechos Humanos.

Se trata de la primera ocasión en la que las defensorías del Mediterráneo evalúan su quehacer e intercambian puntos de vista sobre sus experiencias. Las ponencias y mesas redondas de este Primer Encuentro Internacional tratan y analizan, entre otros, asuntos como: la promoción de la cultura democrática; la vigilancia y modernización de los servicios públicos; y la puesta en práctica de las medidas necesarias para garantizar el respeto y la protección de los derechos ciudadanos.

Los principales objetivos de este encuentro son: alentar la puesta en marcha de Defensorías en aquellos países mediterráneos donde todavía no existan; consolidar una red de defensorías mediterráneas y definir una estrategia común de actuación para reforzar su papel en la defensa de la ciudadanía, de la democracia y de los derechos humanos y; consolidar las relaciones de cooperación y de colaboración entre las diferentes defensorías del área mediterránea.

La Sindicatura de Greuges presenta una comunicación en el transcurso del Encuentro en la que se da a conocer la Comunitat Valenciana, la Institución del Síndic de Greuges y, por ultimo, se aborda la experiencia de esta Institución ante la problemática de la inmigración.

JORNADAS COMPARTIENDO LA CIUDAD: UNA MIRADA DE GÉNERO

La Sindicatura de Greuges, preocupada por los tiempos de crisis en el urbanismo, y convencida de que el género tiene mucho que aportar para conseguir una ciudad que sirva a sus habitantes por encima de los intereses inmobiliarios, organiza unas jornadas dedicadas a urbanismo y género, durante los días 21 y 22 de febrero en la Sede Ciudad de Alicante de la Universidad de Alicante.

Durante la primera jornada de trabajo, contamos con la intervención de Aurora Justo Moreno, Socióloga urbanista, que habla sobre *La configuración de la ciudad desde una mirada de género*. A continuación, Isabela Velásquez, Arquitecta Urbanista del Grupo GEA 21 imparte la conferencia *Un nuevo urbanismo para una nueva ciudad. Alternativas desde el enfoque de género*. Durante la primera jornada de trabajo, Carlos Morenilla, Adjunto Segundo, ejerce de moderador. En la segunda jornada de trabajo, María Ángeles Durán, Catedrática de Sociología del CSIS importe la conferencia *De la palabra a la acción*.

El objetivo de las Jornadas es reflexionar sobre la necesidad de refundar el urbanismo basándose en el equilibrio, en la proximidad, en la calidad ambiental, en la accesibilidad

universal, en la facilidad para cuidar a los más vulnerables, en la autonomía de los dependientes, en el derecho a la salud para toda la ciudadanía**.**

MESA REDONDA SOBRE SEGURIDAD DE LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

La Sindicatura de Greuges organiza una Mesa Redonda sobre la seguridad y protección de las víctimas de género. El acto se celebra el 14 de junio de 2007 en la Sede Ciudad de Alicante de la Universidad de Alicante y cuenta con la intervención de: Manuel Avilés, Director de la Unidad Penitenciaria de Coordinación Institucional; Rosa Guiralt, Fiscal Coordinadora de violencia de género de la Audiencia Provincial de Valencia; Carmen Méndez, Magistrada del Juzgado de Violencia de Género en Alicante y; Estefanía Navarrete, Inspectora del Grupo GAMA de la Policía Local de Valencia. La Subdelegada del Gobierno, Encarna Llinares modera y cierra el acto.

CONVENIO ENTRE EL ARARTEKO Y SINDICATURA DE GREUGES

De acuerdo con los principios básicos de colaboración y cooperación en los que se deben asentar las relaciones entre las instituciones de defensa de los derechos de los ciudadanos, la Síndica de Greuges, Emilia Caballero y el Ararteko, Íñigo Lamarca, firman el 27 de junio de 2007 un convenio mediante el cual, el Defensor del Pueblo del País Vasco cede gratuitamente a la Defensora del Pueblo de la Comunitat Valenciana los derechos de utilización, para su edición y reproducción, de los tres trabajos detallados a continuación, con el objetivo de desarrollar las actividades de promoción y divulgación de los derechos a los que se refiere en cada una de estas actividades:

Nuestros Derechos. Materiales educativos basados en la Convención de los Derechos de la Infancia, destinados a su utilización en el ciclo de educación primaria. El objetivo de dicho material es inculcar al alumnado, al profesorado y a las familias unos valores aceptados universalmente como base y fundamento de una sociedad libre, democrática y plural, imprescindibles para la convivencia pacífica entre los pueblos y naciones.

Materiales para la educación en Derechos Humanos. Educación Secundaria: ESO y Bachillerato. En líneas generales, se trata de una serie de ejercicios prácticos para las diferentes áreas y líneas transversales de este ciclo de enseñanza que proporcione un conocimiento práctico sobre los valores éticos de la Declaración Universal de 1948.

Generando. Guía de uso de materiales didácticos sobre los derechos de las mujeres. Material multimedia concebido para su uso en centros educativos, especialmente en Educación Secundaria y en centros de adultos, asociaciones, etc. con el objetivo básico de aportar información y herramientas para el conocimiento de la Teoría de Género y de la problemática de los Derechos Humanos de las mujeres, así como promover valores de igualdad entre hombres y mujeres.

Este convenio entra en vigor el día de la firma y hasta que se produzca renuncia expresa por alguna de las partes.

CICLO CONFERENCIAS SOBRE LAS DEFENSORIAS DEL PUEBLO

La Sindicatura de Greuges de la Comunidad Valenciana junto la Sede Ciudad de Alicante (de la Universidad de Alicante) organiza un ciclo de conferencias que se desarrolla a lo largo de este curso académico 2007-2008 titulado: *Las Defensorías del Pueblo: Realidades y Retos,* como parte de la programación de actividades de la Sede Universitaria Ciudad de Alicante.

Este ciclo de encuentros, que cuenta con la participación de diferentes defensores autonómicos, como el Ararteko o el Defensor del Pueblo Andaluz, con la adjunta primera del Defensor del Pueblo de España, así como con el Defensor del Pueblo Europeo, pretende analizar el papel de estas Instituciones en relación con la defensa de los derechos humanos, así como los retos a los que se han de enfrentar los *ombudsmen* ante las nuevas realidades que se producen en los distintos ámbitos de la sociedad actual. El ciclo está dirigido a alumnos y profesionales del Derecho, así como a cualquier persona interesada en el conocimiento y funcionamiento de las Instituciones de defensorías del pueblo.

Durante el año 2007 se celebraron las siguientes conferencias:

La Experiencia en Defensoría de las Ciudades, con Carlos Girón, Asesor Jurídico del Defensor del Pueblo Andaluz como ponente y celebrada el 13 de noviembre en la Sede Ciudad de Alicante; *Derechos Humanos e Instituciones Penitenciarias*, con María Luisa Cava, Adjunta Primera del Defensor del Pueblo como ponente y celebrada el 11 de diciembre de 2007.

INFORME ESPECIAL "*LA ESCUELA: ESPACIO DE CONVIVENCIA Y CONFLICTO"*

En marzo de 2007, la Sindicatura de Greuges entrega a las Cortes Valencianas un Informe Especial titulado *La escuela: espacio de convivencia y conflicto*, coordinado por el Adjunto Segundo, Carlos Morenilla

Con este Informe Especial, la Institución del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, en cuanto defensora de los derechos de las personas y, en particular, de los colectivos más vulnerables, uno de los cuales es el de los menores, ha querido ahondar sobre una problemática que pone en juego la dignidad de los mismos: el maltrato entre iguales en el ámbito escolar. El informe no sólo trata la violencia entre iguales en el ámbito escolar, lo que se conoce ya de forma habitual como *bullying*, sino que en su primera parte analiza la convivencia y el clima escolar: relaciones entre iguales, relaciones entre profesores y alumnos, y entre éstos y sus familias.

Acompañamos a este trabajo, además, un informe sobre la violencia en los videojuegos realizado por el Síndic de Greuges en colaboración con Artefinal, tanto por la influencia que la realidad virtual puede tener en el comportamiento de nuestros adolescentes, como por la violación de derechos humanos que muchos de estos juegos proponen, llegando a

atentar contra la vida, la integridad física y moral, la dignidad, etc., alentando la discriminación de las mujeres, así como el racismo y la xenofobia.

Con todo, una de las aportaciones más significativa de la investigación realizada radica en que ésta se ha hecho extensiva no sólo a los centros de Educación Secundaria sino también a los centros de tercer ciclo de Educación Primaria, sobre los que se tienen menos datos por no ser, habitualmente, objeto de investigación y estudio. Otra novedad del presente informe, digna de destacar respecto a trabajos anteriores, es que se ha consultado la opinión de las familias que hasta ahora habían estado al margen de los referidos estudios, con lo cual se cierra el círculo de la comunidad educativa, habiéndose recabado además la opinión del alumnado, profesorado y los directores de los centros educativos de nuestra Comunidad.

Para dar a conocer el Informes y sus conclusiones se organizan tres reuniones, una en cada capital de provincia. A las mismas, se convoca a los Directores de los centros educativos y a los representantes de AMPAs de los centros escolares de Primaria y Secundaria que han colaborado en la realización del estudio. Durante el transcurso de la reunión se les hace entrega de los resultados de dicho informe, con la peculiaridad de que a cada uno de los centros, además, se le entrega los resultados de su centro. También esta ocasión nos brinda la oportunidad de mantener contacto directo con el colectivo educativo y conocer sus inquietudes.

El 17 de abril se celebra la reunión en el Hotel Luz de Castellón; el 24 de abril se lleva a cabo la reunión en el Hotel Spa Porta Maris de Alicante y, finalmente, el 25 de abril se produce el encuentro con los centros de Valencia en el Hotel Holiday Inn.

CONCURSO DE DIBUJO SINDIC DE GREUGES 2007

Con el objeto de promover los derechos humanos y de dar a conocer la labor del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana en el ámbito escolar de esta Comunidad, el Síndic de Greuges y la ONG Globalización de los Derechos Humanos convocan la cuarta edición del Concurso Síndic de Greuges.

El Concurso Síndic de Greuges de dibujos sobre Derechos Humanos 2007 se falla el miércoles 18 de julio en las Cortes Valencianas. El certamen, organizado por el Síndic, la Fundación de Derechos Humanos y la ONG Globalización de los Derechos Humanos, tiene como principal objetivo promocionar los Derechos Humanos entre los escolares de la Comunidad Valenciana.

En esta cuarta edición del concurso han participado más de 5.000 escolares de Educación Primaria y Secundaria de toda la Comunidad Valenciana, lo que supone un aumento del 20% respecto a la participación de la edición de 2006.

El Jurado está formado por: la Directora General de Cooperación al Desarrollo y Ciudadanía de la Generalitat Valenciana, Dª Carmen Dolz; el Adjunto a la Síndica de Greuges, D. Carlos Morenilla; el Presidente de la Comisión de Derechos Humanos de las Cortes Valencianas, D. Salvador Cortés, el Vicepresidente de la Fundación de

Derechos Humanos de la Comunidad Valenciana, D. Arturo Arnau; el Vicepresidente de la ONG Globalización de Derechos Humanos, D. Vicente Ferrer; y la Profesora de Bellas Artes Dª Inmaculada Doménech.

Los ganadores de esta IV edición son:

En la modalidad de Educación Primaria: Alberto Martín Monar, C.P. Oscar Esplá, Alicante; Daniel Román Bolta, Colegio Gregorio Mayans, Gandía; Mireia Piles Martínez, CEIP Blasco Ibáñez, Beniparrell; Gheorghe Baduar, C.P. L'Hereu, Borriol; Sandra Meola Escribá, Colegio Gregorio Mayans, Gandía

En la modalidad de Educación Secundaria: Marina Baquero Tomás, Colegio Escuelas Pías, Valencia; Sonia García Bonilla, IES Fuente San Luis, Valencia; Anaís Moreno Martínez, IES Tirant lo Blanch, Torrent; Adrián García Ortiz, IES Andreu Sempere, Alcoi; Ignacio Giner Vivancos, Colegio La Canyada, Paterna

ANEXOS

CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN CON EL SÍNDIC DE GREUGES

CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE LA SINDICATURA DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA Y (...) PARA MEJORAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LAS PERSONAS

En (...), a (...) de (...) de (...)

REUNIDOS

De una parte, D. (...), en representación de (...).

Y de otra, la Excma. Sra. Dña. Emilia Caballero Álvarez, Síndica de Greuges en funciones de la Comunitat Valenciana.

MANIFIESTAN

PRIMERO: El art. 8 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana (en adelante, EACV) dispone que las valencianas y los valencianos, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea y en los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos, individuales y colectivos, debiendo velar los poderes públicos valencianos, entre ellos, el Síndic de Greuges y (...), por su protección y respeto.

SEGUNDO: Todas las personas tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial, en un plazo razonable, y a gozar de servicios públicos de calidad, así como también ostentan el derecho a participar de forma individual, o colectiva, en la vida política, económica, cultural y social de la Comunitat Valenciana (art. 9 EACV).

TERCERO: El Síndic de Greuges es el Alto Comisionado de Les Corts, designada por éstas, que velará por la defensa de los derechos y libertades reconocidos en los Títulos I de la Constitución Española y II del Estatuto de Autonomía, en el ámbito competencial y territorial de la Comunitat Valenciana (art. 38 EACV).

CUARTO: La (...) ejerce las competencias que en dichas materias tiene atribuidas con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho, así como respetando en su actuación los principios de buena fe, confianza legítima, eficiencia y servicio a la ciudadanía (art. 3 Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Procedimiento Administrativo Común).

QUINTO: La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana, aprobada por Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, y aplicable al conjunto de la administración pública de la Generalitat Valenciana, se sustenta en tres líneas básicas de actuación, que son expresamente asumidas por el Síndic de Greuges y (...) para mejorar la protección de los derechos de las personas:

1. Una administración orientada a la ciudadanía, que se desarrolla con los siguientes compromisos:

-Atender adecuadamente las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos por medio de todos los canales disponibles: presencial, telefónico e Internet, entre otros, en los dos idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana.

-Potenciar la mejora del trato y la atención ciudadana, formando especialmente al personal destinado a esta función.

-Fomentar y ampliar los canales para la participación de la ciudadanía en la elaboración, diseño y mejora de los actuales y futuros servicios.

-Investigar las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para desarrollar nuevos servicios y mejorar los existentes.

-Impulsar el desarrollo y consolidación de una cultura de servicio en la organización con el objetivo de ser excelentes en la atención dispensada.

-Medir el grado de satisfacción de las ciudadanas y ciudadanos con relación a los servicios que se le ofrecen.

-Facilitar las vías para recoger y gestionar las quejas y sugerencias de las personas.

-Informar detalladamente, utilizando todos los canales disponibles, de qué servicios puede recibir de la administración valenciana, así como de dónde, cómo y cuándo puede recibirlos.

-Plasmar, en cartas de servicios sectoriales y específicas, los estándares de calidad a los que ajustarán la prestación de los servicios públicos los órganos que conforman la Administración Valenciana.

-Favorecer que los colectivos más desfavorecidos de nuestra sociedad puedan acceder de manera igualitaria a los servicios prestados.

-Ofrecer todos los servicios atendiendo a normas que respeten el medio ambiente.

2. Una administración eficaz y eficiente, que se desarrolla con los siguientes compromisos:

-Simplificar los procedimientos administrativos con el objetivo de hacerlos más accesibles, sencillos y eficientes; la eliminación de los trámites innecesarios y, en definitiva, la mejora de la calidad y cantidad de los procedimientos existentes.

- Utilizar las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, persiguiendo incentivar e incrementar la relación con la administración a través de las mismas, y en especial de Internet.

-Implantar la calidad como norma de funcionamiento interno de la organización, subordinando y adecuando la misma a la prestación de cada uno de sus servicios.

-Funcionar de un modo equilibrado en todo el territorio, atendiendo a la diversidad de sus necesidades y características particulares.

-Introducir los medios para que las decisiones se tomen al nivel más próximo a la ciudadanía, dando responsabilidades a las personas que actúan en los servicios de manera directa.

-Formar permanentemente a los profesionales que se encuentran al servicio de la ciudadanía, incentivando programas internos de formación y preparando de un modo especial a aquel personal que trata directamente con el mismo.

-Asesorar, ayudar y orientar sobre las actuaciones a emprender ante la administración.

-Mejorar la coordinación entre administraciones y entre diferentes departamentos de la administración Valenciana, de modo que a la ciudadanía le resulte más fácil relacionarse con la Generalitat Valenciana.

3. Una administración moderna, innovadora y exigente consigo misma, que se desarrolla con el compromiso de consolidar una administración:

-Sensibilizada, con la nueva sociedad de la información y del conocimiento, incorporando las últimas y más competitivas tecnologías.

-Comunicativa, abierta y accesible, que establece nuevas vías de comunicación con la ciudadanía, reduciendo las barreras físicas y abriendo vías más rápidas, cómodas y eficaces.

-Dinámica y participativa en proyectos y eventos nacionales e internacionales, dándose a conocer e incorporando las tendencias más innovadoras de cada momento.

-Moderna, comprometida con la accesibilidad y utilización de la tecnología más avanzada, para agilizar la gestión de los servicios dirigidos a la ciudadanía.

-Exigente en sus metas, definiendo objetivos de mejora del servicio medibles y auditables basados en las necesidades de la ciudadanía, que se plasman en las cartas de servicio sectoriales a desarrollar de forma permanente.

SEXTO: La Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana y (...) consideran que la protección efectiva de los derechos de las personas debe realizarse de forma preventiva y reactiva, mejorando constantemente los medios de defensa, fomentando su divulgación y conocimiento, y potenciando la efectiva participación ciudadana en la gestión de los asuntos públicos.

En consecuencia con lo expuesto, las Instituciones públicas firmantes convienen en establecer un marco de colaboración para mejorar la protección de los derechos y libertades de las personas, y reconociéndose mutuamente la capacidad legal necesaria en la representación institucional que ostentan, vienen a suscribir este Convenio y, por ello

ACUERDAN

PRIMERO: La Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana y (...) se comprometen a incrementar su colaboración para mejorar la protección de los derechos y libertades de las personas, en el marco de la legislación vigente, y de acuerdo con los principios de cooperación, asistencia, eficacia, información recíproca y lealtad institucional.

SEGUNDO: (...) asume expresamente los siguientes compromisos:

1) Remitir lo antes posible a la Sindicatura la información que se requiera en relación con las quejas que se encuentren en tramitación, teniendo en cuenta el plazo legal máximo de quince días que establece el art. 18.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges.

2) Encomendar a una oficina o unidad administrativa concreta la centralización de las relaciones de (...) con la Sindicatura con el objeto de establecer un interlocutor fijo para canalizar y tramitar los expedientes de queja, a fin de agilizar la colaboración, el intercambio de información y reducir los tiempos de respuesta.

3) Colaborar con la Sindicatura de Greuges en la difusión pública de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunitat Valenciana para facilitar a la ciudadanía su conocimiento y el acceso a la misma.

TERCERO: La Sindicatura asume expresamente los siguientes compromisos:

1) Destacar expresamente la positiva colaboración de (...) con la Sindicatura de Greuges en el Informe anual a presentar en Les Corts Valencianes.

2) 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 o ciudadana por parte de (...).

3) Incluir a (...) firmante del presente Convenio entre las candidatas a la mención especial que se realice en el Informe Anual a presentar en Les Corts Valencianes respecto a la administración autonómica y local que más y mejor colabora con la Sindicatura de Greuges.

4) Realizar una gestión formal y personal con el Gabinete de (...) antes de efectuar una declaración de hostilidad de (...) por falta de colaboración con la Sindicatura de Greuges, en cumplimiento del principio de lealtad institucional.

5) Tramitar lo antes posible el expediente de queja, por lo que la resolución que ponga fin al procedimiento se adoptará y notificará a (...) en el plazo máximo de un mes desde la conclusión de las diligencias de investigación, entendiendo por tales las que requieran contestación de una administración pública o de la propia persona autora de la queja.

6) Remitir a (...) un ejemplar editado del Informe Anual o los Informes Especiales que se presenten en Les Corts Valencianes.

7) Mantener un constante intercambio de información con el personal técnico de (...) para dar a conocer el contenido de la doctrina seguida por la Sindicatura en las resoluciones que se dicten en forma de recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales.

8) Facilitar a (...) los soportes materiales necesarios que contengan la información precisa sobre la naturaleza y fines de esta Institución, el acceso de los ciudadanos a la misma, sus procedimientos de actuación y el alcance y efectos de sus decisiones.

9) Difundir el contenido del presente Convenio en la página web de la Sindicatura de Greuges para dar a conocer públicamente las administraciones públicas que lo han suscrito.

CUARTO: La vigencia del presente Convenio se extenderá desde el día de la fecha hasta que se produzca denuncia expresa por alguna de las partes, notificada a la otra con un mes de antelación a la efectividad de tal resolución.

QUINTO: Cualquier duda que pueda surgir en la interpretación del presente Convenio será resuelta de común acuerdo por ambas partes.

Y, en prueba de conformidad, firman el presente Convenio en el lugar y fecha señalados en su encabezamiento.

Fdo.: Emilia Caballero Álvarez Fdo.: (...)