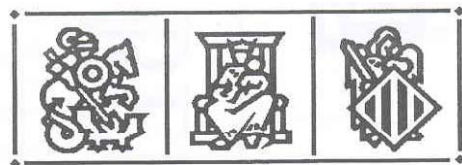


**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2009



**SÍNDIC DE GREUGES
DE
LA COMUNITAT VALENCIANA**

SUMARIO

PRESENTACIÓN.....	8
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.....	82
I. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE.....	82
a) URBANISMO.....	82
1. Introducción.....	82
2. Urbanismo en cifras.....	83
2.1. Análisis cuantitativo.....	83
2.2. Análisis cualitativo.....	84
3. Planeamiento urbanístico.....	85
3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva.....	85
3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento.....	86
3.3. Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural.....	88
4. Gestión urbanística.....	91
5. Disciplina urbanística.....	95
5.1. El deber de la Administración de suministrar la información urbanística requerida por los ciudadanos...	96
5.2. Las licencias urbanísticas.....	97
5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución.....	99

5.4.	Los ilícitos urbanísticos: restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y procedimiento sancionador.....	101
6.	Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores.....	103
b)	VIVIENDA.....	104
1.	Introducción.....	104
2.	Vivienda en cifras.....	105
2.1.	Análisis cuantitativo.....	105
2.2.	Análisis cualitativo.....	106
3.	Escasez de viviendas de protección pública y largas listas de espera.....	107
4.	Planes de ayudas dirigidos a facilitar el acceso a la vivienda en régimen de propiedad o alquiler.....	109
5.	Desahucio de los ocupantes de viviendas de protección pública..	111
c)	MEDIO AMBIENTE.....	114
1.	Introducción	114
2.	Medio Ambiente en cifras.....	116
2.1.	Análisis cuantitativo.....	116
2.2.	Análisis cualitativo.....	117
3.	Contaminación acústica.....	118
4.	Información ambiental.....	126
5.	Salud ambiental.....	127
6.	Vertederos.....	129
7.	Aguas.....	130
8.	Vertidos.....	131
9.	Vías pecuarias.....	132
10.	Energías renovables.....	133
11.	Espacios naturales protegidos.....	134
12.	Impacto y vigilancia ambiental.....	134
13.	Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores.....	136
II.	HACIENDA PÚBLICA.....	139
1.	Introducción.....	139
2.	Hacienda pública en cifras.....	140
2.1.	Análisis cuantitativo.....	140
2.2.	Análisis cualitativo.....	141
3.	Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por las Administraciones Locales.....	142
3.1.	Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI).....	142
3.2.	Impuesto de vehículos de tracción mecánica.....	145
3.3.	Tasas municipales	147
3.4.	Contribuciones especiales.....	152
3.5.	Otros ingresos de Derecho Público.....	154
4.	Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat.....	156
4.1.	Impuesto de Transmisiones Patrimoniales (ITP)).....	156
4.2.	Tasas autonómicas.....	157
III.	ENSEÑANZA.....	161

1.	Introducción.....	161
2.	Enseñanza en cifras.....	162
2.1.	Análisis cuantitativo.....	162
2.2.	Análisis cualitativo.....	163
3.	Admisión y matriculación del alumnado.....	164
4.	Instalaciones docentes.....	165
5.	Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales.....	167
6.	Sustituciones docentes.....	171
7.	Otros aspectos del derecho a la educación.....	173
7.1.	Becas, ayudas y subvenciones.....	173
7.2.	Servicio complementario de transporte escolar.....	174
7.3.	Programas de educación bilingüe.....	175
7.4.	Menús escolares: alumnos con trastornos alimentarios.....	176
8.	Enseñanza universitaria.....	176
8.1	Denegación de matrícula.....	176
8.2	Anulación de matrícula y devolución de las tasas.....	177
8.3	Denegación de examen.....	177
8.4	Inadmisión de alumnos.....	178
8.5	Créditos de libre configuración.....	178
IV.	SANIDAD.....	179
1.	Introducción.....	179
2.	Sanidad en cifras.....	180
2.1.	Análisis cuantitativo.....	180
2.2.	Análisis cualitativo.....	181
3.	Asistencia sanitaria: listas de espera.....	182
4.	Expedientes de responsabilidad patrimonial.....	183
5.	Prestaciones complementarias.....	185
6.	Asistencia sanitaria extrahospitalaria.....	187
7.	Reintegro de gastos por asistencia sanitaria prestada por servicios ajenos a la Seguridad Social.....	189
8.	Reintegro de gastos por traslado a una paciente trasplantada de médula..	191
9.	Fecundación “in vitro” en parejas con hijos previos y sanos.....	193

10.	Duplicado de la TAS para los menores no emancipados cuyos progenitores están separados o divorciados.....	196
11.	Falta de respuesta expresa a reclamaciones.....	197
12.	Telefonía móvil y derecho a la salud.....	198
13.	Infraestructuras sanitarias.....	199
14.	Facturación de asistencia sanitaria urgente a mutualidad de MUFACE...	200
15.	Problemáticas que afectan a menores con trastornos de conducta.....	202
16.	Asistencia sanitaria gratuita a las ciudadanas y ciudadanos británicos residentes en la Comunidad Valenciana.....	203
17.	Vacunas contra el Virus de Papiloma Humano (VPH).....	204
18.	Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores.....	204
V.	SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA.....	205
a)	SERVICIOS SOCIALES.....	205
1.	Introducción.....	205
2.	Servicios Sociales en cifras.....	206
2.1.	Análisis cuantitativo.....	206
2.2.	Análisis cualitativo.....	207
3.	Personas con discapacidad.....	208
3.1.	Eliminación de barreras arquitectónicas.....	208
3.2.	Calificación del grado de minusvalía.....	212
3.3.	Otras quejas relativas a la situación de los derechos de las personas con discapacidad.....	213
4.	Atención a la familia y a los menores.....	221
5.	Tercera edad.....	228
6.	Prestaciones económicas.....	231
b)	ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA.....	236
1.	Introducción.....	236
2.	Centros de atención a enfermos mentales.....	237
3.	Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia.....	239
VI.	EMPLEO PÚBLICO.....	243
1.	Introducción.....	243
2.	Empleo público en cifras.....	244
2.1.	Análisis cuantitativo.....	244
2.2.	Análisis cualitativo.....	245
3.	Acceso al empleo público.....	246
4.	Bolsas de trabajo: empleo público temporal.....	248
5.	Derechos derivados de una relación de empleo público.....	289

VII.	SERVICIOS Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES.....	252
1.	Introducción.....	252
2.	Servicios y régimen jurídico de las entidades locales en cifras.....	253
2.1.	Análisis cuantitativo.....	253
2.2.	Análisis cualitativo.....	254
3.	Servicios.....	255
3.1.	Suministro de agua potable.....	255
3.2.	Obras públicas.....	258
3.3.	Vías públicas urbanas.....	261
3.4.	Otros servicios locales.....	262
4.	Ordenación y control del tráfico urbano.....	264
4.1.	Ordenación del tráfico urbano.....	264
4.2.	Expedientes sancionadores.....	269
5.	Régimen jurídico: ciudadanía y buena administración	271
5.1.	Derecho a recibir en plazo una contestación motivada y a obtener información	272
5.2.	Derecho a no soportar los daños causados por una actuación u omisión de la Administración.....	274
5.3.	Derecho a la participación ciudadana.....	275
VIII.	OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	277
1.	Introducción.....	277
2.	Otros ámbitos de actuación de las administraciones públicas en cifras....	277
2.1.	Análisis cuantitativo.....	278
2.2.	Análisis cualitativo.....	279
3.	Obras públicas.....	280
4.	Industria.....	282
5.	Empleo.....	284
6.	Consumo.....	286
7.	Colegios profesionales.....	286
8.	Justicia y Administraciones Públicas.....	288
9.	Medios de comunicación.....	292
10.	Cultura.....	298
11.	Transportes.....	299
IX.	USO DEL VALENCIANO.....	302
1.	Introducción.....	302
2.	Uso del valenciano en cifras.....	303
2.1.	Análisis cuantitativo.....	303
2.2.	Análisis cualitativo.....	304
3.	Discriminación del valenciano en páginas web oficiales.....	305
4.	Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano..	307
5.	Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial con la que desean comunicarse con la Administración Pública Valenciana.....	307
X.	IGUALDAD.....	310
XI.	QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO.....	318
1.	Introducción.....	318

2.	Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras.....	320
XII.	COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES.....	322
1.	Introducción.....	322
2.	Administraciones que no han contestado a los requerimientos o resoluciones del Síndic, evidenciando una actitud hostil, entorpecedora y falta de colaboración.....	324
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.....	324
4.	Entidades públicas que han mantenido una especial colaboración con el Síndic.....	327
XIII.	IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....	328
CAPÍTULO TERCERO		
	LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	332
1.	Introducción.....	333
2.	Características de las consultas.....	335
2.1.	Evolución por meses.....	335
2.2.	Medios de presentación.....	336
2.3.	Tipo de consulta.....	336
2.4.	Materias.....	337
2.5.	Consultas por Administración afectada.....	339
2.6.	Consultas por provincia de origen.....	339
3.	Conclusiones.....	340

CAPÍTULO CUARTO

ACTIVIDADES DEL SÍNDIC	342
1. Resumen de las principales actividades.....	343
2. Actividades dirigidas a la comunidad educativa y a la juventud.....	354
2.1. Concurso de dibujo “Síndic de Greuges”.....	354
2.2. Visitas de centros educativos a la sede de la Institución.....	355
2.3. Material didáctico editado y distribuido por el Síndic a todos los centros docentes de la Comunitat Valenciana.....	356
3. Relaciones institucionales en el ámbito internacional y nacional.....	356
3.1. Comparecencia ante la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.....	356
3.2. El Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) y la IX Conferencia Mundial.....	357
3.3. XVI Congreso y Asamblea anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).....	358
3.4. III Reunión de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo.....	359
3.5. XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.....	360
4. Otras actividades.....	366
ANEXOS	367
A) CAMPAÑA DIFUSIÓN “EL BUS DEL SÍNDIC” EN LA PROVINCIA DE ALICANTE.....	367
B) CONVENIOS INSTITUCIONALES FIRMADOS EN 2009.....	370
C) CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES. INDICADORES DE CALIDAD.....	374

PRESENTACIÓN

El artículo 31 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana obliga al titular de la Institución a una periódica rendición de cuentas ante Les Corts Valencianes, lo que no es sino una lógica consecuencia de su condición de Alto Comisionado parlamentario.

Esa obligación comporta que, anualmente y adoptando la forma de Informe, se exponga ante la Comisión de Peticiones de las Cortes un resumen de la labor realizada en la concreta función de supervisar la actividad de la Administración pública de la Generalitat Valenciana, así como de la Administración local radicada en el territorio de la Comunidad, y ello con la finalidad de que se cumpla el objetivo asignado por la Ley al Síndic de Greuges de defender los derechos constitucionales y los emanados del Estatuto de Autonomía, cuya titularidad corresponde a los ciudadanos.

El Informe que tengo el honor de presentar a Les Corts constituye el compendio de la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante el año 2009; en su redacción, hemos procurado facilitar su lectura por el conjunto de la ciudadanía, utilizando un lenguaje lo más sencillo y claro posible, sin perder la necesaria precisión técnica.

El presente Informe anual comienza con una breve exposición de los datos estadísticos referidos a la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante 2009; a continuación, damos cuenta del obligado apartado sobre “la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunitat Valenciana”, realizando una radiografía del estado de los principales derechos por materias, siguiendo con el detalle de las investigaciones efectuadas de oficio por esta Institución y continuando con la descripción, por grandes áreas temáticas, de las principales quejas formuladas por la ciudadanía.

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

En relación con las quejas presentadas a instancia de parte durante el 2009, además de la continuación de aquellas que estaban en tramitación durante el año pasado, hay que notar que se han formulado un total de 3.647 quejas, de las cuales 20 se han incoado de oficio, y se han atendido 6.662 consultas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana.

Comparando estos datos con los del 2008, hemos aumentado en 5 el número de las investigaciones realizadas de oficio y en 490 las consultas atendidas.

Respecto a las quejas presentadas por la ciudadanía, queremos destacar que, de las 3.647 quejas, un total de 948 se refieren a la obtención de las ayudas de la Ley de la Dependencia (en 2008, de las 3.927 quejas presentadas, 1.864 tenían por objeto los problemas derivados de la aplicación de dicha Ley).

En este sentido, hay que significar que, a pesar del importante descenso de las quejas presentadas en materia de la Ley de la Dependencia (en 2008 se formularon 1.864 y en 2009 un total de 948), durante este año 2009 se ha producido un relevante incremento de las quejas formuladas en otras materias diferentes –medio ambiente, sanidad, hacienda pública, etc.–, de tal manera que la Institución ha recibido prácticamente el mismo volumen de quejas que el año pasado (3.647 en 2009 y 3.927 en 2008).

En cuanto a las 6.662 consultas recibidas en el Servicio de Atención Ciudadana, hay que destacar el importante incremento experimentado en relación a las 6.172 y 4.308 consultas que se atendieron en 2008 y 2007, respectivamente.

Todo el aumento de la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges en 2009, ha tenido su correspondiente traducción en el número total de entrada y salida de documentos, según se desprende de los datos ofrecidos por el Registro General.

Así, en 2009, se han registrado de entrada un total de 12.668 documentos y de salida un total de 28.137 o, lo que es lo mismo, han entrado en la Institución 1.486 documentos y han salido 4.570 documentos más que el año pasado, lo que demuestra el relevante incremento del trabajo desarrollado en 2009.

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

Las materias que más preocupan a las personas que en 2009 han acudido a la Institución presentado una queja han sido las siguientes, por este orden: las ayudas derivadas de la Ley de la Dependencia (948 quejas); urbanismo y vivienda (322 quejas); sanidad (318 quejas); medio ambiente (301 quejas); servicios sociales (237 quejas); hacienda pública (231 quejas); educación (199 quejas) y los asuntos relacionados con los servicios prestados por los Ayuntamientos --agua, basura, transporte, obras públicas, vías urbanas, etc.-- (368 quejas).

Asimismo, las materias más consultadas han sido las concernientes a las ayudas de la Ley de la Dependencia (1.871 consultas) y a los temas de servicios sociales (715 consultas), produciéndose un aumento en las consultas medioambientales (483 este año y 294 en 2008).

Por otro lado, queremos destacar el significativo grado de aceptación por parte de las Administraciones Públicas de las recomendaciones o sugerencias dictadas por el Síndic de Greuges durante el 2009, ya que, de un total de 740 resoluciones, al tiempo de redactar el presente Informe anual, tan sólo 8 recomendaciones no han sido aceptadas.

Sin embargo, es preciso señalar que, a pesar del alto grado de aceptación de las resoluciones del Síndic por parte de las Administraciones Públicas, no toda aceptación supone cumplir lo aceptado, por lo que esta Institución efectúa un seguimiento de las quejas para comprobar el efectivo y real cumplimiento de sus recomendaciones.

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

Respecto al grado de eficacia del Síndic de Greuges, también conviene resaltar que de un total de 1.394 quejas del 2009 cerradas durante este periodo, en 857 quejas se ha solucionado de forma favorable para el ciudadano el problema denunciado.

En cuanto al grado de colaboración de las Administraciones Públicas Valencianas con esta Institución, queremos significar que está siendo muy elevado y satisfactorio.

De hecho, por primera vez, no destacamos a ninguna Administración como hostil por no remitir los informes requeridos en el curso de las investigaciones efectuadas, no contestar a nuestras recomendaciones o sugerencias o no aceptarlas de forma injustificada.

Nuestro objetivo en 2009 ha sido reducir el número de Administraciones hostiles, para evitar el cierre de los expedientes sin que el problema objeto de la queja se haya solucionado para la persona afectada.

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

Dicho esto, como ya hicimos el año pasado, dedicamos un apartado específico para mencionar a las Administraciones Públicas Valencianas que, durante el 2009, han destacado por su especial colaboración con el Síndic de Greuges.

En este sentido, hemos querido destacar la colaboración de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias y de la Diputación de Alicante, quienes han firmado un Convenio de Colaboración con el Síndic de Greuges asumiendo el compromiso de remitir, lo antes posible, la información que se le requiera en relación con las quejas que se encuentren en tramitación, así como designar a un interlocutor fijo que canalice y tramite las quejas del Síndic para mejorar los tiempos de respuesta en las comunicaciones mutuas y mantener una constante coordinación, lo que, sin duda, mejorará la protección de los derechos de las personas.

A continuación, vamos a dar cuenta de las principales novedades que incorporamos este año 2009 en el presente Informe anual a Les Corts Valencianes.

En el Anexo A) del presente Informe, titulado “Campana difusión *“El Bus del Síndic”* en la provincia de Alicante”, damos cuenta de las actividades hemos efectuado este año en autobús para divulgar y facilitar el conocimiento de la Institución en la provincia de Alicante, mediante la visita del Síndic de Greuges y su equipo de asesores a diversos municipios alicantinos para atender *in situ* a las personas de la localidad que deseaban presentar una queja o formular una consulta sobre cualquier tema relacionado con su Ayuntamiento, Diputación o con alguna Consellería de la Generalitat.

La campaña ha sido muy satisfactoria, no sólo por los contactos mantenidos con los Alcaldes y Concejales de los distintos Ayuntamientos, con capacidades económicas y de gestión muy diferentes, sino para acercarse a la ciudadanía y conocer de primera mano sus principales

problemas y preocupaciones; así, hemos recibido en esta campaña un total de 245 quejas y 277 consultas.

Nuestra intención es poder realizar durante los años venideros similares campañas en las provincias de Valencia y Castellón.

Por otra parte, en el Anexo B) del Informe, exponemos los Convenios Institucionales firmados en 2009. Uno de nuestros objetivos es dar a conocer la figura del Defensor del Pueblo de nuestra Comunidad en el conjunto de toda la sociedad valenciana.

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

En este sentido, creemos conveniente destacar los convenios que se han firmado este año entre nuestra Institución y distintos organismos públicos y asociaciones: hemos suscrito convenios de colaboración con la Asociación de discapacitados psíquicos de Alicante (APSA), con la Federación Valenciana de Municipios y Provincias y un convenio marco y otro específico con la Diputación Provincial de Alicante.

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

En el Anexo C) del Informe, publicamos los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación de los indicadores de calidad que miden el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios del Síndic de Greuges, la cual fue aprobada a finales de 2007 y ha sido aplicada durante el 2008 y 2009.

Nuestro deseo es seguir mejorando día a día la calidad de los servicios que prestamos a las personas que acuden a esta Institución solicitando nuestra intervención, procurando ser rápidos, ágiles y eficaces.

Por otra parte, este año hemos incorporado un nuevo apartado en el Informe, titulado “Implantación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el Síndic de Greuges”, en el que damos cuenta de los avances realizados en esta materia durante 2009.

Así, una de las actuaciones que estamos llevando a cabo es la creación de una nueva página web con el objetivo de convertirla en la “Sede Electrónica del Síndic”, que pueda dar un servicio eficaz y eficiente a la ciudadanía a través de las nuevas tecnologías.

En la actualidad, nuestros usuarios ya pueden realizar varios trámites de forma telemática, a través de nuestra página web: efectuar una consulta, presentar una queja y dirigirse al buzón de reclamaciones y sugerencias.

Asimismo, durante este año, hemos puesto a disposición de la comunidad internauta el detalle pormenorizado de todas aquellas quejas que se presentaron en nuestra Institución y que, durante su tramitación, se han solucionado de forma favorable para la ciudadanía gracias a la intervención del Síndic y a la colaboración de la Administración afectada, apareciendo publicada esta información en nuestra página web desde el día siguiente al cierre del expediente de queja.

Otra de las novedades de este año es que todas nuestras resoluciones (recomendaciones y sugerencias), sin excepción, son publicadas en nuestra página web a los siete días de haber sido emitidas. De esta forma, damos cumplimiento a nuestro compromiso con la ciudadanía de transparencia, eficacia y agilidad.

En dicho apartado de la web, las personas disponen de una herramienta que les facilita la búsqueda de resoluciones por fechas, materias y Administraciones afectadas. Además, en el mismo apartado, también damos cuenta de las resoluciones que han sido aceptadas por la Administración.

Respecto a los proyectos iniciados en 2009, que se encuentran actualmente en fase de desarrollo, nos gustaría destacar la creación de una zona restringida para usuarios registrados, desde la cual, los autores de las quejas podrán tener acceso al estado de tramitación de su expediente, presentar todo tipo de documentos, así como realizar prácticamente cualquier trámite relacionado con su expediente.

Por último, hemos puesto en marcha, desde el mes de julio de 2009, un servicio de SMS (mensajes cortos de teléfono móvil), pionero entre las oficinas de Defensores en España, para informar puntualmente a los autores de las quejas presentadas en la Institución del estado de tramitación de las mismas.

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

Nos gustaría destacar que, a fecha de 31 de diciembre de 2009, el Síndic de Greuges había enviado un total de 1.284 mensajes cortos informativos (SMS) a nuestros usuarios.

Tras la puesta en marcha de esta iniciativa, la Institución realizó una encuesta para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de este nuevo servicio. Las respuestas obtenidas destacaron la innovación, la inmediatez y la rapidez en la respuesta del Síndic. De la misma manera, la ciudadanía valoró positivamente la apuesta de esta Institución por las nuevas tecnologías y lo acertado de esta iniciativa.

No quisiera concluir la presentación de este Informe anual sin mostrar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han acudido al Síndic de Greuges depositando su confianza y planteándonos su problema; por un lado, nos ayudan a crecer, en cuanto a que la Institución es cada vez más conocida y respetada por la ciudadanía y, por otro, nos conceden la grata satisfacción de proteger sus derechos y libertades.

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

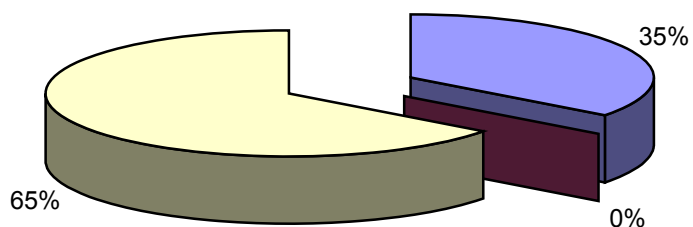
CAPÍTULO PRIMERO




**DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL
SÍNDIC DE GREUGES**

1. ACTUACIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES

1.1. Número de quejas y consultas dirigidas al Síndic de Greuges en 2009

	Nº	%
Quejas presentadas por la ciudadanía	3.627	35,18%
Quejas iniciadas de oficio	20	0,19%
Consultas recibidas por la Oficina de Atención Ciudadana	6.662	64,62%
Total	10.309	100,00%

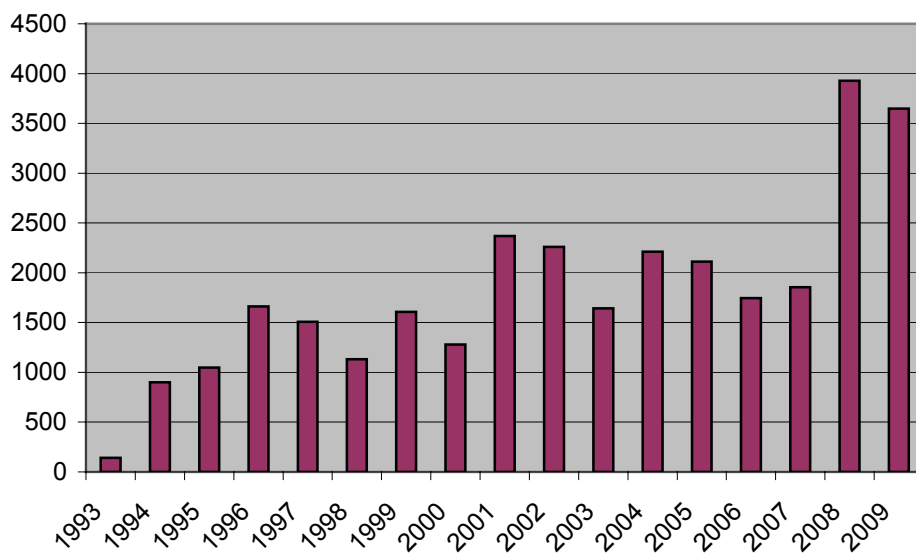


 Quejas presentadas por la ciudadanía
 Quejas iniciadas de oficio
 Consultas recibidas por la Oficina de Atención Ciudadana

1.2. Evolución de las quejas con expediente.

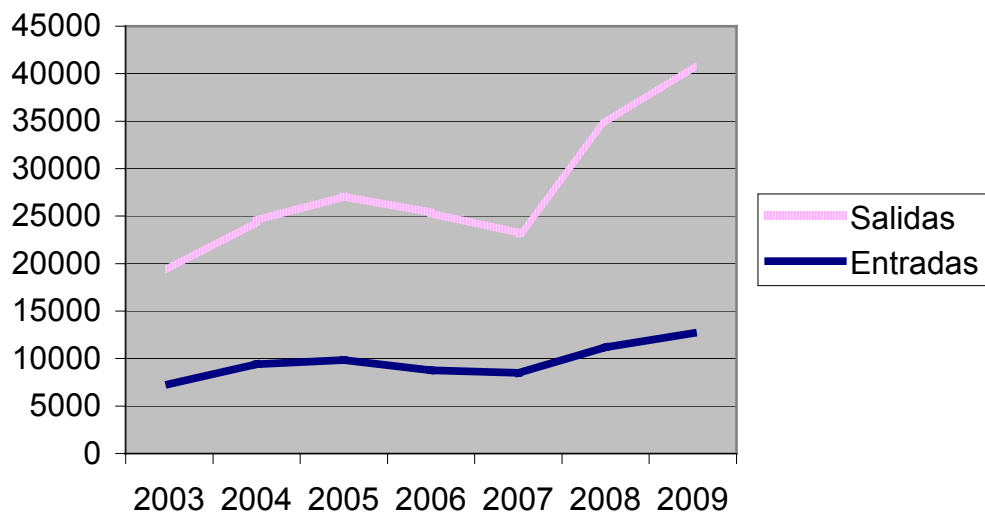
Años	Nº Quejas
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213
2005	2.113
2006	1.744
2007	1.856
2008	3.927
2009	3.647

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



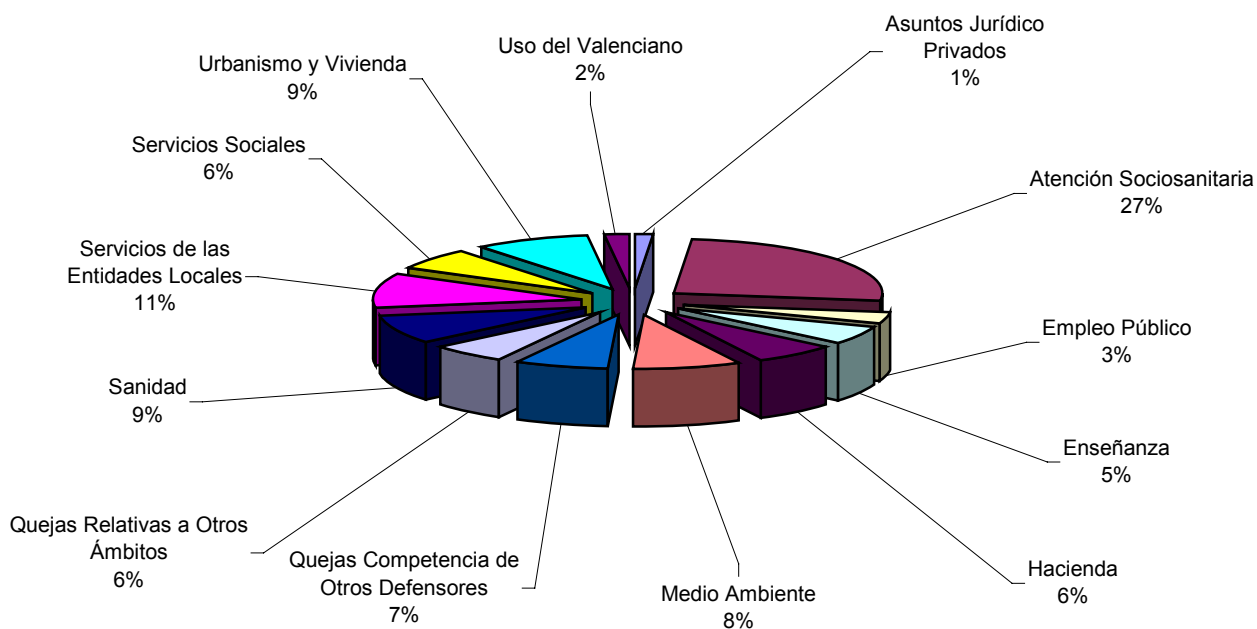
1.3. Registro de Documentos

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



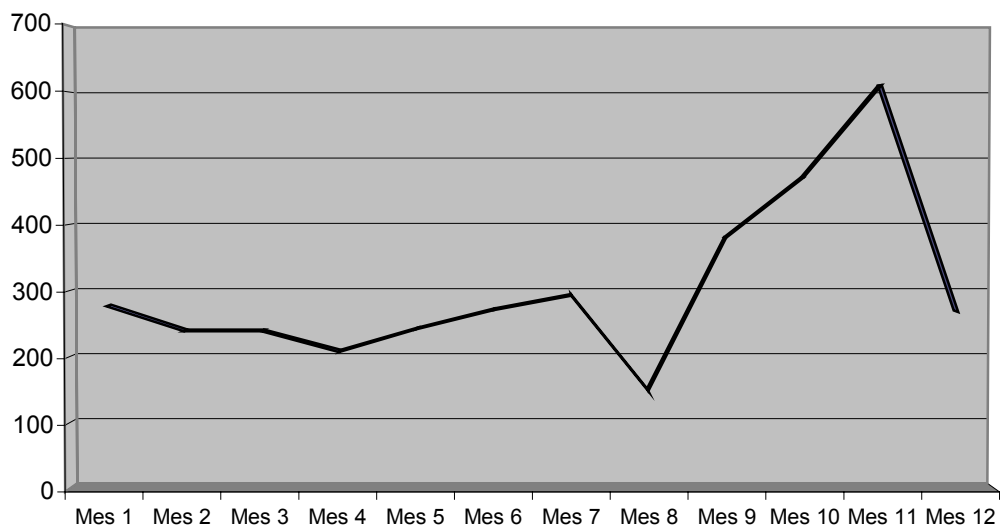
1.4. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2009

	Nº Quejas
Atención Sociosanitaria	948
Servicios de las Entidades Locales	368
Urbanismo y Vivienda	322
Sanidad	318
Medio Ambiente	301
Quejas Competencia de Otros Defensores	270
Servicios Sociales	237
Hacienda	231
Quejas Relativas a Otros Ámbitos	208
Enseñanza	199
Empleo Público	125
Uso del Valenciano	74
Asuntos Jurídico Privados	46
Total	3.647



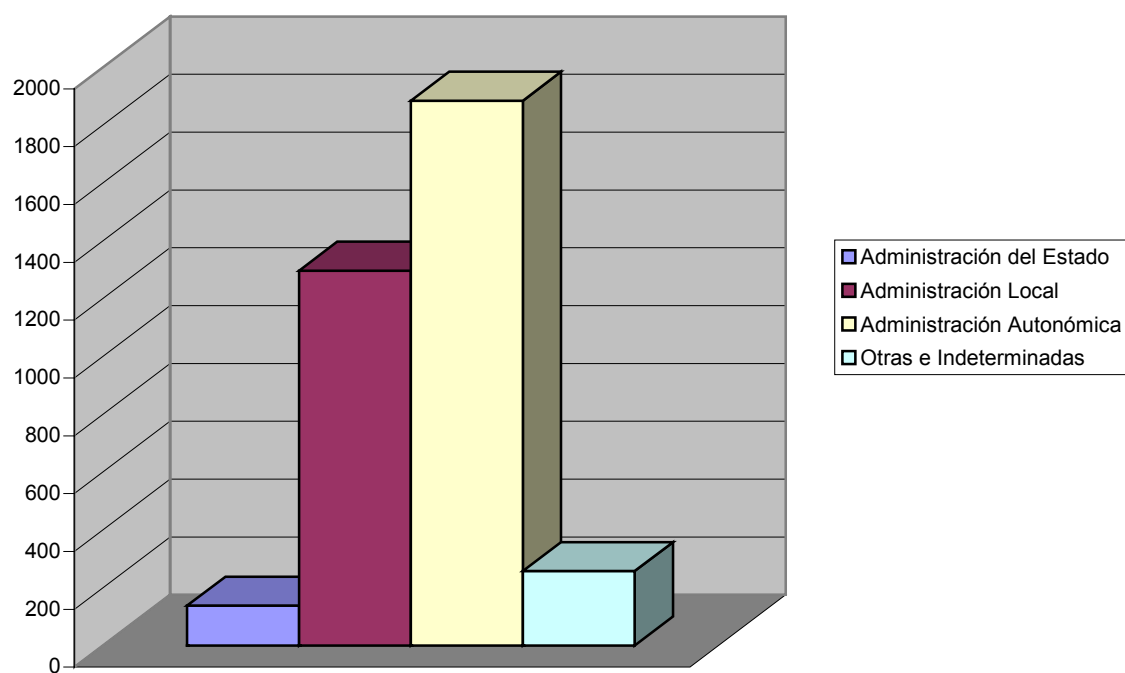
1.5. Distribución mensual de expedientes con queja.

MES	2009	%
Enero	277	7,60%
Febrero	239	6,55%
Marzo	239	6,55%
Abril	208	5,70%
Mayo	242	6,64%
Junio	271	7,43%
Julio	293	8,03%
Agosto	149	4,09%
Septiembre	380	10,42%
Octubre	471	12,91%
Noviembre	610	16,73%
Diciembre	268	7,35%
TOTAL	3.647	100,00%



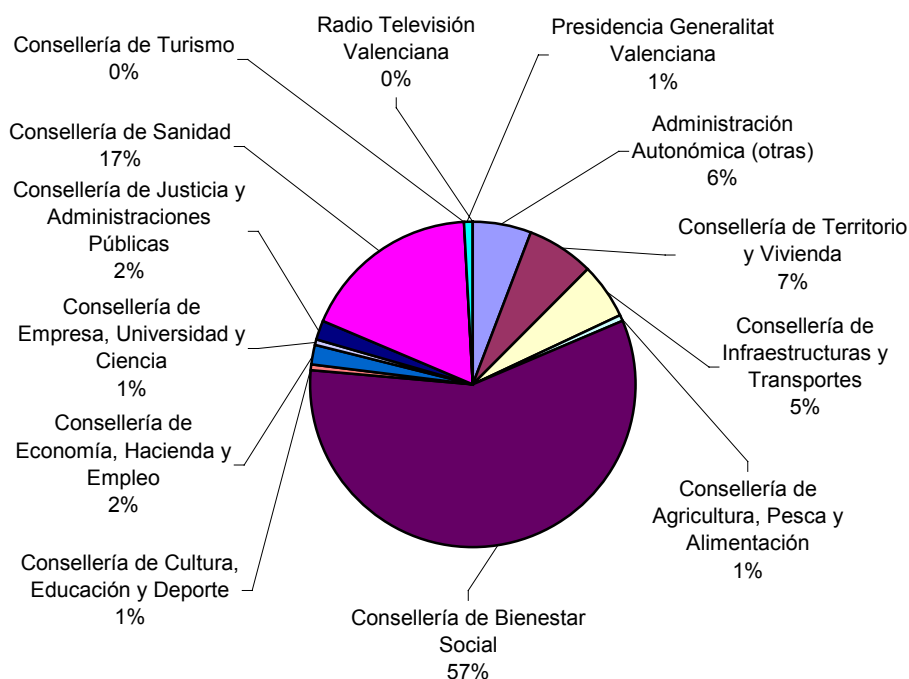
1.6. Clasificación por Administración afectada y número de quejas

Administración Autonómica	1.884	47,17%
Administración Local	1.296	32,45%
Administración del Estado	138	3,46%
Otras e Indeterminadas	257	6,43%
No intervención de Administración	419	10,49%
Total	3.994	100%



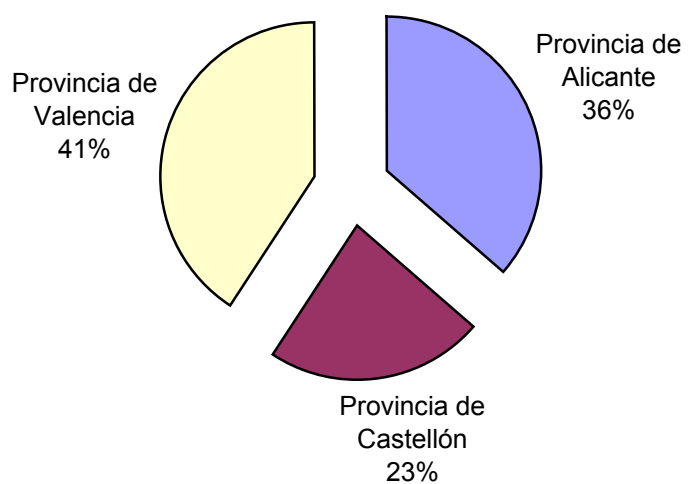
1.6.1. Detalle de Organismo afectado. (Excluidas Administración Local y Estatal).

Consellería de Territorio y Vivienda	129	6,85%
Consellería de Infraestructuras y Transportes	101	5,36%
Consellería de Agricultura, Pesca y Alimentación	11	0,58%
Consellería de Bienestar Social	1.088	57,75%
Consellería de Cultura, Educación y Deporte	12	0,64%
Consellería de Economía, Hacienda y Empleo	34	1,80%
Consellería de Empresa, Universidad y Ciencia	15	0,80%
Consellería de Justicia y Administraciones Públicas	34	1,80%
Consellería de Sanidad	333	17,68%
Consellería de Turismo	2	0,11%
Presidencia Generalitat Valenciana	14	0,74%
Radio Televisión Valenciana	2	0,11%
Administración Autónoma (otras)	109	5,79%
Total	2.742	100%



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

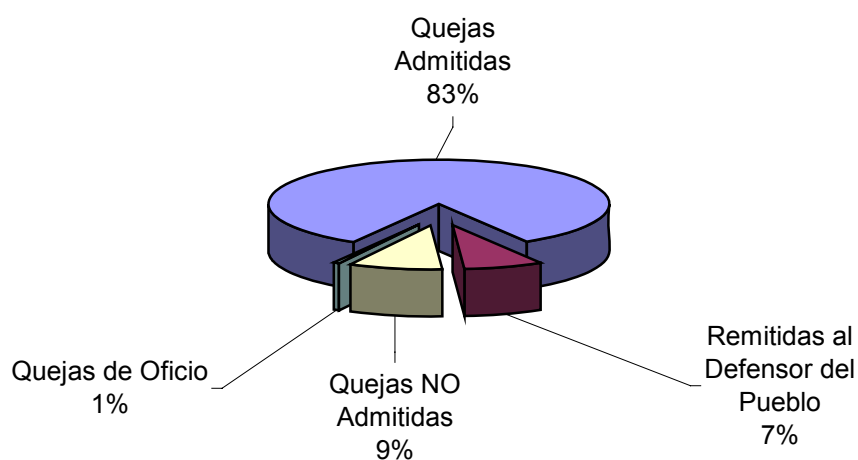
Provincia	Nº de quejas
Provincia de Alicante	471
Provincia de Castellón	294
Provincia de Valencia	531
Total Comunidad Valenciana	1.296



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

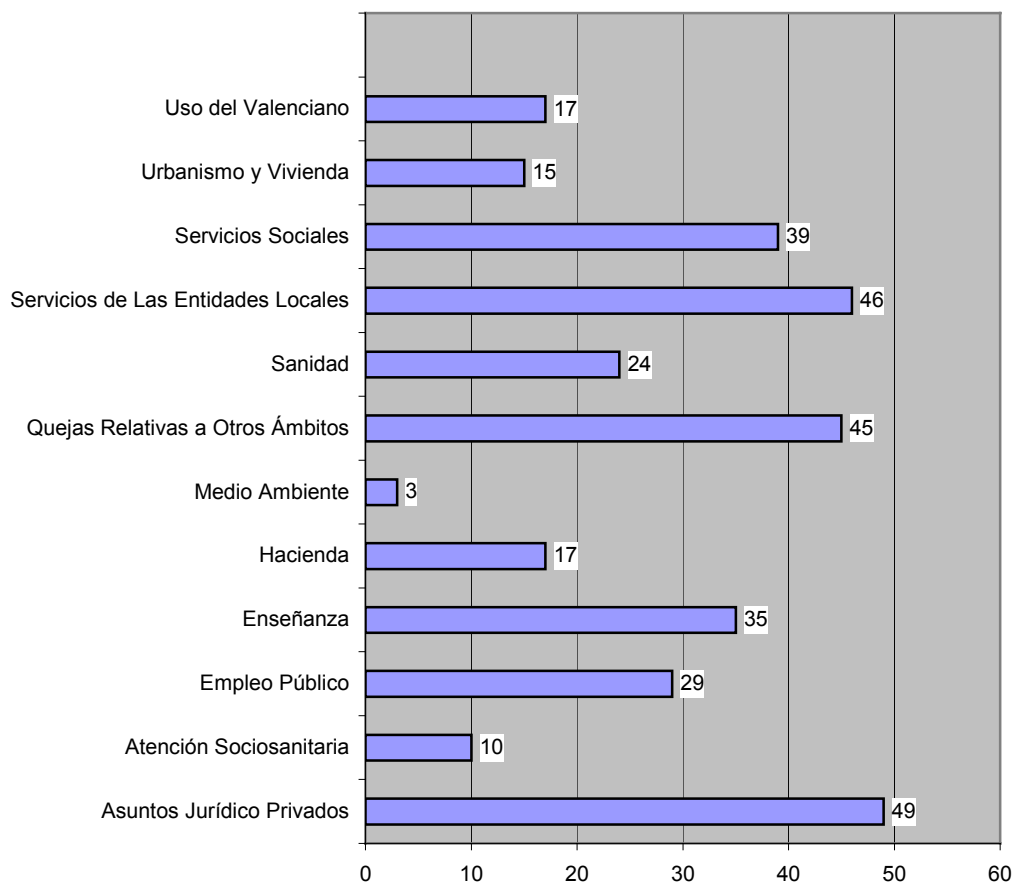
2.1. Situación General.

CONCEPTO	Nº	%
Quejas Admitidas	3.028	83,03%
Remitidas al Defensor del Pueblo	270	7,40%
Quejas No Admitidas	329	9,02%
Quejas de Oficio	20	0,55%
Total de quejas con expediente	3.647	100,00%



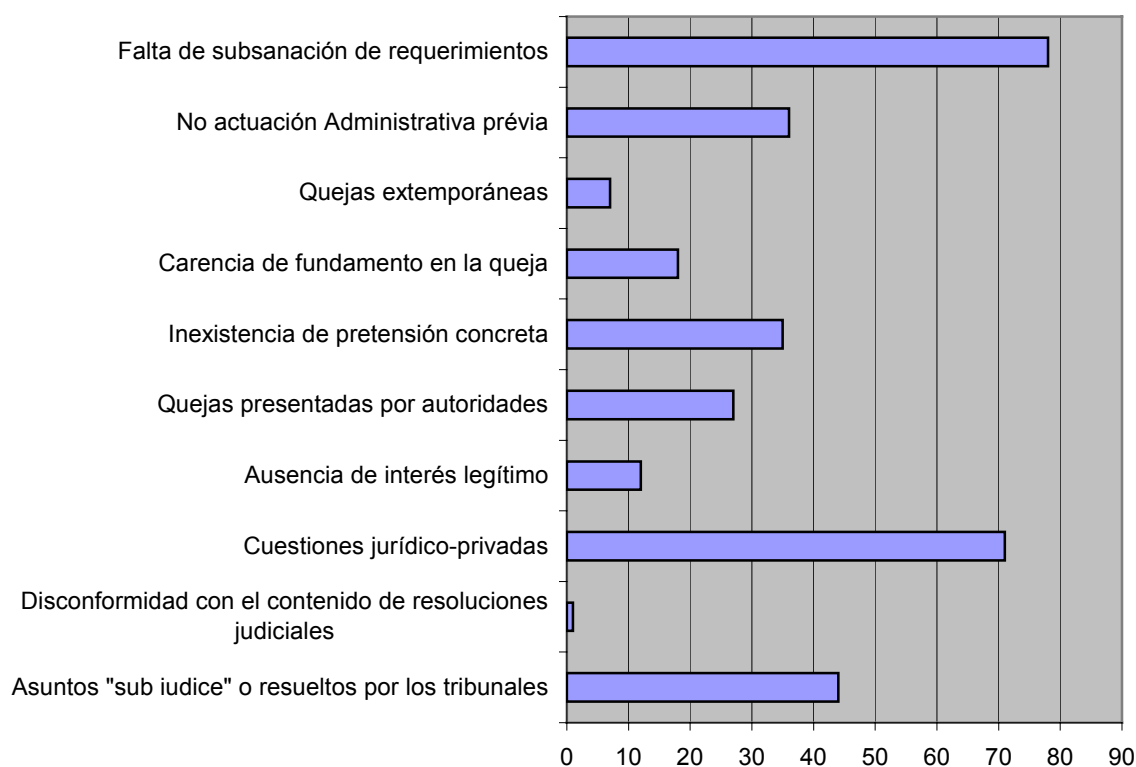
2.2. Quejas no admitidas por áreas.

Área	Quejas
Asuntos Jurídico Privados	49
Atención Sociosanitaria	10
Empleo Público	29
Enseñanza	35
Hacienda	17
Medio Ambiente	3
Quejas Relativas a Otros Ámbitos	45
Sanidad	24
Servicios de Las Entidades Locales	46
Servicios Sociales	39
Urbanismo y Vivienda	15
Uso del Valenciano	17
Total	329



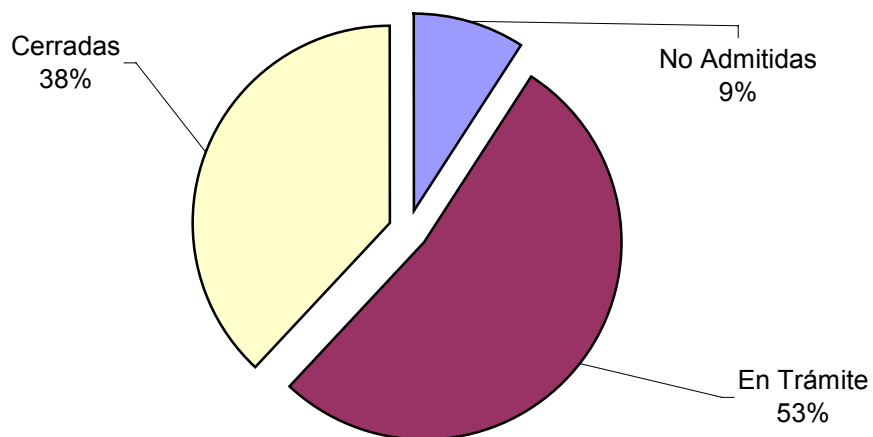
2.3. Causas de no admisión.

	Nº	%
Asuntos "sub iudice" o resueltos por los tribunales	44	13,37%
Disconformidad con el contenido de resoluciones judiciales	1	0,30%
Cuestiones jurídico-privadas	71	21,58%
Ausencia de interés legítimo	12	3,65%
Quejas presentadas por autoridades	27	8,21%
Inexistencia de pretensión concreta	35	10,64%
Carencia de fundamento en la queja	18	5,47%
Quejas extemporáneas	7	2,13%
No actuación Administrativa previa	36	10,94%
Falta de subsanación de requerimientos	78	23,71%
Total	329	100%



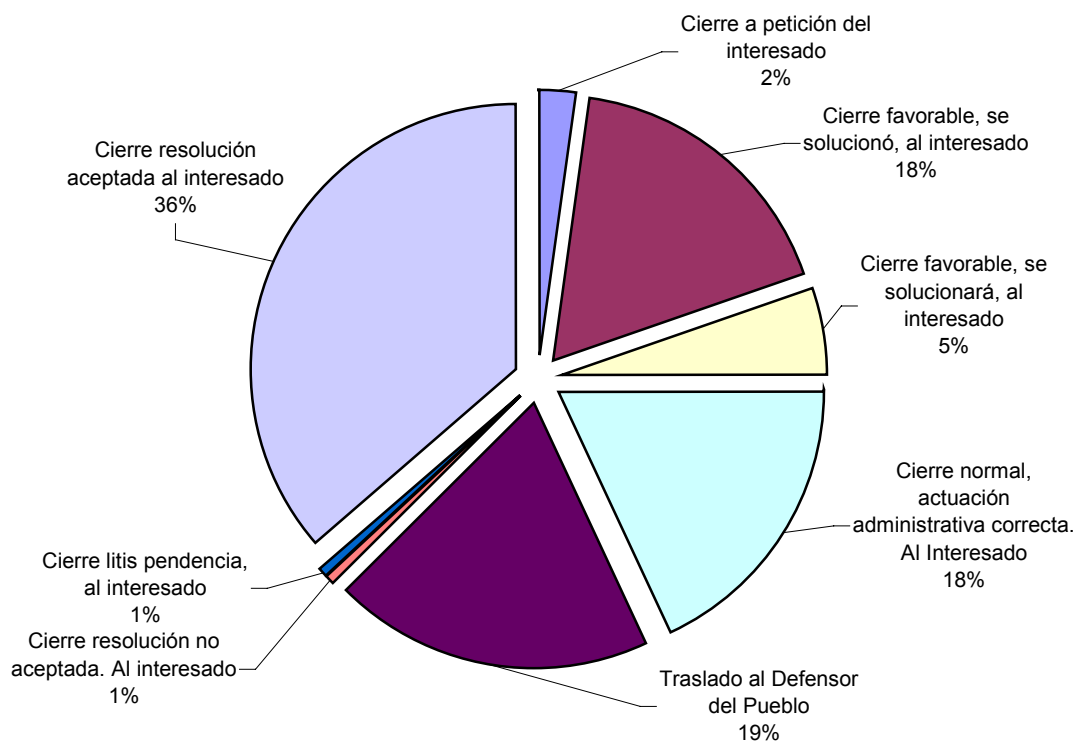
2.4. Quejas tramitadas del 2009

Estado de las quejas	
No Admitidas	329
En trámite	1.924
Cerradas	1.394
Total	3.647



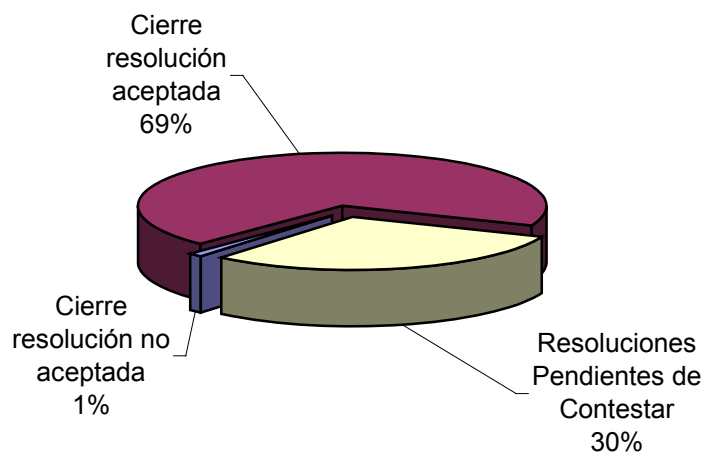
2.5. Forma en que ha terminado la tramitación de las investigaciones de las quejas del 2009

Forma de finalización de la Queja	Nº
se solucionó	276
se solucionará	72
actuación administrativa correcta	251
cerradas por otros motivos	8
con resolución	517
Traslado al Defensor del Pueblo	270
Total	1.394



2.6. Recomendaciones y Sugerencias dirigidas a las Administraciones y grado de aceptación durante el 2009

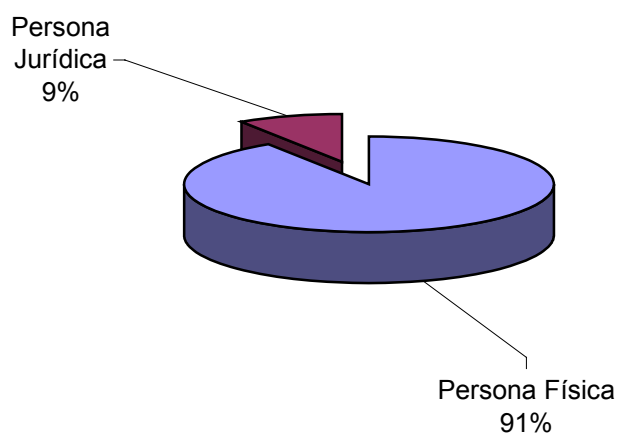
Nº Resoluciones Aceptadas	509
Nº Resoluciones No Aceptadas	8
Nº Resoluciones Pendientes	223
Total Resoluciones	740



3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROMOTORES DE LAS QUEJAS

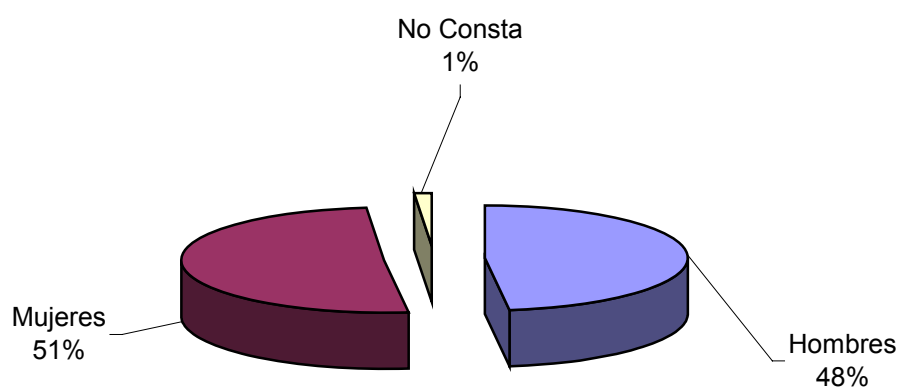
3.1. Por clase de persona

	Nº	%
Persona Física	3.317	90,95%
Persona Jurídica	330	9,05%
Total	3.647	100,00%



3.2. Por género

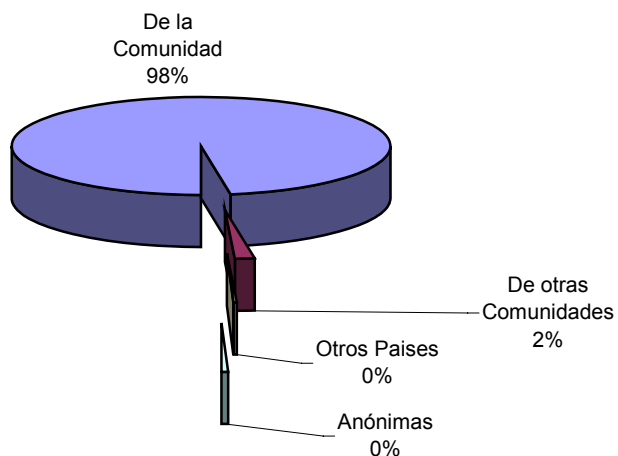
	Nº	%
Hombres	1.590	47,93%
Mujeres	1.679	50,62%
No Consta	48	1,45%
Total Personas Físicas	3.317	100,00%



3.2. Por origen

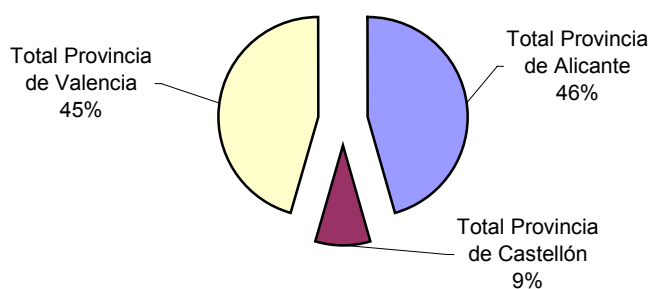
3.3.1. Por la comunidad de origen

	Nº Quejas	%
Comunidad Valenciana	3.551	97,37%
Otras Comunidades Autónomas	70	1,92%
Otros Países	10	0,27%
Anónimas	16	0,44%
Total	3.647	100,00%



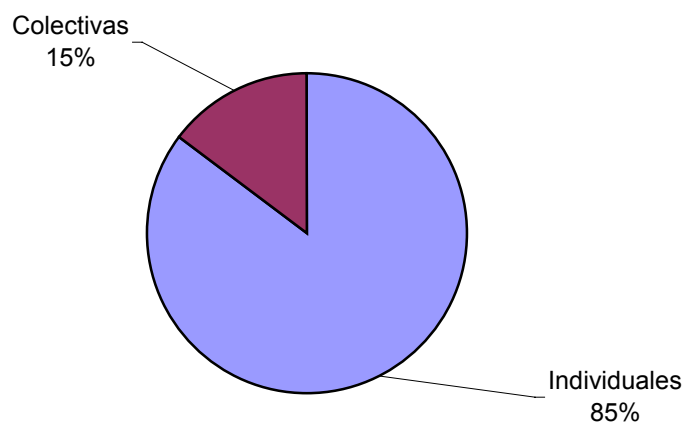
3.3.2. Por la provincia de origen

	Nº Quejas
Total Alicante	1.616
Total Provincia de Castellón	321
Total Provincia de Valencia	1.614
Total Comunidad	3.551



3.4. Clasificación de los expedientes por sujetos interesados

	Nº Quejas	Nº Firmas	%
Individuales	3.104	46	85,30%
Colectivas	543	0	14,70%
Total	3.647	46	100,00%



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

La inclusión de este apartado en el presente Informe se justifica en el cumplimiento de la obligación recogida en el artículo 32 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de la institución del Síndic de Greuges, consistente en “*dar cuenta de la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunidad Valenciana, a que esta Ley se refiere*”, los cuales no son otros que los derechos y libertades fundamentales comprendidos en el Título I de la Constitución española de 1978 y en el Título II del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Con este capítulo inicial se pretende, por tanto, dar cumplimiento a ese mandato legal que se ha de concretar realizando, una valoración del estado de protección de esos derechos a partir del conocimiento directo que de tal situación tiene a través del ejercicio de sus actividades, tratando de especificar el grado de respeto hacia los derechos de la ciudadanía por parte de las Administraciones Públicas valencianas sobre las que el Síndic extiende su ámbito de actuación, esto es, Administración de la Generalitat Valenciana y Administración Local ubicada dentro del territorio de la Comunitat Valenciana.

Hay que notar que, lógicamente, no se han podido tener en cuenta aquellas vulneraciones de derechos que se hayan podido producir al margen del conocimiento del Síndic de Greuges, así como tampoco las conculcaciones de derechos que escapan al ámbito del control de esta Institución por ser actos de la Administración General del Estado o por haberse cometido por particulares en el ámbito privado.

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

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

4.1. Derechos relativos al urbanismo y a la vivienda

La crisis económica ha provocado, durante este año 2009, un importante enfriamiento de la actividad urbanística en la Comunidad Valenciana en lo que se refiere a la promoción y ejecución de nuevos planes y programas de actuación integrada. El ritmo de la construcción se ha ralentizado de manera acusada y muchos proyectos urbanísticos no han podido ejecutarse por una falta de financiación bancaria que también ha agravado las dificultades de los ciudadanos para poder acceder a una vivienda y absorber el importante stock de viviendas que todavía no se han podido vender.

A pesar de que ya no se aprueban y desarrollan tantos proyectos urbanísticos como en años anteriores, el número de quejas presentadas ante esta Institución no ha disminuido.

En este año 2009 nos han sido planteadas en materia urbanística un total de 203 quejas, lo que supone un ligero aumento respecto a las 196 quejas presentadas por la ciudadanía en 2008.

Por el contrario, la crisis económica sí que ha incrementado el número de quejas presentadas por personas que no tienen vivienda. Así, de las 83 quejas formuladas en 2008, se han pasado a 119 quejas en 2009.

A pesar de la crisis inmobiliaria, el urbanismo que demanda la sociedad valenciana debe responder a los requerimientos de un desarrollo sostenible, minimizando el impacto del crecimiento irracional y fomentando la regeneración de la ciudad existente.

La política urbanística valenciana debe ser garantizando 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.

Todas las personas están implicadas en la práctica urbanística, en el diseño y construcción de la ciudad, en el establecimiento de políticas públicas de desarrollo sostenible, en la conservación de la urbanización y la edificación, en la preservación del medio ambiente urbano y la calidad de vida.

Aunque ya se ha generalizado la figura del Urbanizador no propietario en la Ley Estatal del Suelo y en la práctica totalidad de las leyes urbanísticas autonómicas, conviene no olvidar que es a la Administración (Autonómica y Local) a quien le corresponde la dirección de la entera actividad urbanística; es la Administración la responsable del gobierno del territorio y del cuidado de nuestras ciudades y pueblos. Territorio y ciudad deben ser marco de convivencia que ha de hacerse compatible con los derechos y libertades constitucionales que se proyectan sobre ellos, en su vertiente individual y social, con el logro de objetivos de interés general que benefician al conjunto de la sociedad en materia de vivienda, medio ambiente, desarrollo y mejora del medio rural, patrimonio cultural y, en definitiva, con el desarrollo sostenible.

En las investigaciones desarrolladas por el Síndic de Greuges en las quejas recibidas en el 2009, hemos vuelto a exigir, como no podría ser de otra manera, el respeto y protección de los siguientes derechos urbanísticos de las personas, que nos parecen fundamentales:

a) 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.

La Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda y los Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana, aunque cada vez son más conscientes de la importancia de facilitar a los ciudadanos la mayor información urbanística posible, todavía no contestan a las solicitudes presentadas por las personas interesadas con la celeridad y rapidez que éstas demandan, por lo que, durante este año 2009, también hemos recibido quejas sobre la tardanza o la negativa municipal o autonómica a facilitar la información urbanística interesada por los ciudadanos.

En todos los casos en los que hemos intervenido este año, las administraciones implicadas siguen teniendo problemas para cumplir el tiempo legal de un mes en contestar a las solicitudes de información urbanística, produciéndose, finalmente, la respuesta como consecuencia de nuestra intervención.

No nos cansamos de repetir la importancia que tiene para los ciudadanos recibir “a tiempo” la información urbanística solicitada, ya que, de lo contrario, su capacidad de defensa queda muy limitada, al resultar muy complicado y poco efectivo pretender recurrir acuerdos que no se conocen o que ya están materializándose en la realidad.

b) 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.

También hemos recibido durante este 2009 algunas quejas sobre la falta de contestación a las alegaciones presentadas por los ciudadanos durante los periodos de información pública de los planes urbanísticos y estudios de impacto ambiental.

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

No hay que menospreciar la importancia que tiene garantizar la legitimación democrática de los planes urbanísticos y evaluaciones de impacto ambiental para asegurar no sólo la legalidad del proyecto, sino también la oportunidad y acierto del mismo, así como facilitar su posterior ejecución.

c) 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, y en un medio ambiente y un paisaje adecuados.

La crisis económica no ha hecho sino agudizar la gravedad del principal problema de las personas que han acudido al Síndic: la falta de una vivienda donde poder desarrollar su vida personal y familiar.

En este año 2009 se ha disparado el número de quejas por parte de personas que solicitan con urgencia una vivienda de protección pública, bien por carecer de ingresos para acceder a una de renta libre, bien por haber sido desahuciado por falta de pago al haberse quedado en el paro.

d) Acceder, en condiciones no discriminatorias y de accesibilidad universal, a la utilización de las dotaciones públicas y los equipamientos colectivos abiertos al uso público.

Nos estamos refiriendo, un año más, a los problemas que padecen las personas que compran de buena fe una vivienda sin estar finalizada la urbanización de las calles, la instalación del suministro eléctrico, el abastecimiento de agua potable o las infraestructuras de recogida de aguas residuales y pluviales.

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

Las Administraciones Urbanísticas deben evitar que algunos constructores, urbanizadores o promotores puedan vender viviendas sin urbanizar a terceras personas de buena fe, quienes las adquieren ante Notario creyendo que las mismas pueden ser inmediatamente ocupadas y que cuentan con todos los servicios de urbanización exigibles.

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.

Un año más, las personas que han acudido al Síndic siguen expresando 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.

4.1.1. Planeamiento urbanístico

Los principales problemas denunciados en las quejas presentadas en 2009 han sido la aprobación de planes urbanísticos y programas de actuación integrada sin el informe de la Confederación Hidrográfica del Júcar sobre la suficiencia de recursos hídricos, el desarrollo urbanístico de importantes superficies de suelo al margen del Plan General de Ordenación Urbana y la insuficiente publicidad de la normativa urbanística municipal vigente en cada momento.

Desde esta Institución no nos cansamos de repetir 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), tanto respecto a la suficiencia de los recursos hídricos como a la afección al dominio público hidráulico.

En algunas quejas que hemos investigado en 2009, este informe ni siquiera se solicita o se intenta suplantar o sustituir por el informe de otras entidades (concesionarios municipales del servicio de abastecimiento de agua potable) que carecen de la competencia legal para acreditar la existencia de agua suficiente.

Mientras el Tribunal Supremo no se pronuncie, el Síndic de Greuges es consciente de la discusión existente en torno a si el informe de la Confederación Hidrográfica del Júcar es vinculante o no, pero de lo que no cabe duda es que dicho informe resulta preceptivo, es decir, debe ser solicitado en todo caso con anterioridad a la aprobación del plan o proyecto urbanístico que implique un incremento del consumo de agua, y que, además, en caso de ser el referido informe desfavorable, el sentido común aconseja que, salvo que se demuestre el error o la omisión en que pueda haber incurrido el informe del Organismo de Cuenca con otros informes técnicos, el plan o proyecto urbanístico no debe ser aprobado por resultar inviable ante la inexistencia de recursos hídricos suficientes.

Por otra parte, en 2009 también hemos insistido en recomendar a los Ayuntamientos implicados en las quejas investigadas que las actuaciones urbanizadoras de mayor envergadura e impacto, que producen una mutación radical del modelo territorial, se sometan a un nuevo ejercicio pleno de potestad de ordenación, esto es, a la revisión del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU), y que se rechace totalmente la tendencia a desarrollar grandes dimensiones de suelo al margen del PGOU, sin revisarlo previamente, haciendo un uso, en algunas ocasiones, excesivo, de la potestad excepcional y restrictiva de aprobar los llamados “planes parciales de mejora”, de manera que se desvirtúa la planificación general y estructurizante del municipio, incurriendo en el llamado “urbanismo a la carta” a golpe de la iniciativa privada del promotor o urbanizador que pueda estar interesado en urbanizar en un determinado momento una parte importante de suelo, sin ajustarse al cumplimiento de los mayores requisitos y garantías para la ciudadanía que exige el procedimiento de revisión de un PGOU.

Por último, no se puede olvidar que la totalidad de la documentación integrante del planeamiento en vigor debe tener carácter público.

Con el objeto de garantizar su publicidad, la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana y los Ayuntamientos, además de los anuncios y publicaciones oficiales, deben seguir realizando y manteniendo ediciones actualizadas de los planes y ponerlas a disposición de la ciudadanía, en las oficinas públicas y por internet.

Reiteramos en que hay que insertar íntegramente los planes, actualizando su contenido, en un lugar de la red telemática de que dispongan y que sea de acceso libre y, finalmente, expedir, a solicitud de cualquier persona, certificaciones o copias certificadas de la ordenación urbanística aplicable a unos inmuebles concretos.

La información urbanística debe ser facilitada en un lenguaje claro y sencillo para facilitar su comprensión por las personas afectadas.

4.1.2. Ejecución de los planes urbanísticos

Los asuntos que más han preocupado a las personas que se han dirigido a esta Institución en 2009 han sido los siguientes: viviendas que carecen de infraestructuras de urbanización (agua, luz, alcantarillado, etc); los retrasos y dilaciones indebidas en la aprobación y ejecución de los proyectos de urbanización; la exigencia de aportar aval bancario para garantizar las cargas de urbanización sin permitir la presentación de garantía real y la escasa publicidad de los convenios urbanísticos.

También ha sido objeto de queja la insuficiente valoración del suelo de las personas afectadas por un programa de actuación integrada, lo que repercute tanto en el escaso importe del justiprecio a recibir en las expropiaciones como en el coeficiente de canje para retribuir al urbanizador con más superficie de terreno para poder pagar las cargas de urbanización.

Esta Institución tiene dicho en materia de valoraciones urbanísticas que los criterios de valoración establecidos en la legislación estatal persiguen determinar con la necesaria objetividad y seguridad jurídica el valor de sustitución del inmueble en el mercado por otro similar en su misma situación.

Por ello, resulta conveniente extremar los esfuerzos para lograr un acercamiento de las posturas técnicas enfrentadas con el objeto de cohonestar la protección del derecho a la propiedad privada consagrado en el art. 33. de la Constitución Española y el cumplimiento de su función social.

Sigue destacándose en algunas quejas la problemática que se produce como consecuencia de la inclusión, dentro del ámbito de un programa de actuación integrada, de las edificaciones consolidadas ya existentes: los propietarios 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 5% de aprovechamiento urbanístico al Ayuntamiento y a sufragar el beneficio industrial del urbanizador.

4.1.3. Incumplimiento de la normativa urbanística

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

Las construcciones ilegales siguen centrado buena parte de las quejas recibidas en 2009 en las que los ciudadanos expresan su desesperación ante la pasividad de algunos Ayuntamientos y, en algún caso puntual, de la Generalitat Valenciana, en incoar y resolver los expedientes de restauración de la legalidad urbanística y sancionador ante las construcciones que se realizan sin licencia o incumpliendo las condiciones de la misma, teniendo en cuenta el plazo de caducidad de cuatro años.

El excesivo y permanente retraso existente en la jurisdicción contenciosa-administrativa provoca la consolidación de las ilegalidades mediante la ejecución material de los proyectos, de tal manera que, cuando al cabo de unos años, el ciudadano 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.

Las investigaciones desarrolladas por el Síndic siguen teniendo una importancia vital para declarar las irregularidades y defectos en que pueden incurrir los proyectos urbanísticos y ambientales, antes de que los mismos se desarrollen en la práctica, puesto que un pronunciamiento contrario de esta Institución puede hacer reflexionar a las autoridades locales y autonómicas en punto a subsanar o corregir las deficiencias detectadas y evitar un impacto irreversible sobre el territorio y el medio ambiente.

Otros temas también investigados en 2009 han sido los siguientes: 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, y las órdenes dirigidas a los propietarios de bienes inmuebles para que los mantengan en adecuadas condiciones de seguridad, higiene, decoro y salubridad.

4.1.4. Derechos relativos a la vivienda

Tal y como hemos puesto de manifiesto en los sucesivos Informes anuales presentados por el Síndic de Greuges a Les Corts, el principal problema que los ciudadanos plantean ante esta Institución en materia de vivienda continúan siendo las dificultades que existen para acceder a la misma.

Estas dificultades se ven acrecentadas, por lo demás, en el caso de determinados colectivos sociales, como son los jóvenes, las familias con recursos económicos escasos, los discapacitados, las personas mayores o los inmigrantes.

Los problemas para acceder a una vivienda se han visto aumentados en los últimos tiempos debido a la difícil situación económica, que ha afectado de manera especialmente intensa, como es sabido, tanto a las pequeñas economías familiares como al sector inmobiliario.

Desde el primer punto de vista, los particulares –especialmente los pertenecientes a alguno de los colectivos que hemos señalado anteriormente- han sufrido de manera intensa la crisis económica, de manera que su capacidad de ahorro para acceder a una vivienda se ha visto particularmente disminuida.

Por otro lado, la crisis que ha afectado al sector inmobiliario no ha producido, como lógica consecuencia, una reducción de los precios de venta al público de las viviendas, que permanecen en niveles todavía inasequibles para la economía de muchos ciudadanos.

La acción conjunta de ambas situaciones, unido a las mayores dificultades que existen en este momento para acceder a la financiación ajena tradicionalmente ejercida por las entidades financieras, ha conducido a que la brecha que existe entre el precio de las viviendas y la capacidad de ahorro de los ciudadanos, especialmente la de los pertenecientes a los colectivos más desfavorecidos, se haya incrementado paulatinamente de manera significativa.

Ello viene redundando, en los últimos años, en un aumento considerable de la demanda de vivienda de promoción pública, que la oferta, de momento, es incapaz de atender.

Como se constata a través de la tramitación de los expedientes de queja, ello ha provocado inmediatamente que sean muchas las personas que, habiendo solicitado una vivienda de protección pública al Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. y reuniendo los requisitos exigidos por la normativa aplicable para disfrutar de la misma, deban esperar un largo periodo de tiempo para poder acceder a una de estas viviendas, siendo muchos los que todavía ni tan siquiera han podido hacerlo.

En atención a la situación descrita brevemente en las líneas anteriores, desde la Institución del Síndic de Greuges se ha continuado insistiendo, también a lo largo de este año y siguiendo con

ello la línea de actuación que pusimos de manifiesto en el Informe anual de 2008, en la necesidad de que las medidas de la Generalitat Valenciana y los Ayuntamientos deban seguir dirigiéndose a hacer efectivo el derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada, mediante la articulación de políticas de integración e inclusión social que contemplen la accesibilidad a la vivienda, prestando especial atención al primer acceso a la vivienda, la integración de personas con capacidades reducidas, tanto físicas como psíquicas y sensoriales, la posibilidad de ofrecer el disfrute de la vivienda por familias y personas con menores recursos económicos, la integración de los inmigrantes y de colectivos especialmente necesitados.

En otro orden de cuestiones, la tramitación de los expedientes de queja en materia de vivienda a lo largo del año 2009 ha permitido que esta Institución analizase los problemas que, puestos de manifiesto por los ciudadanos, hacían referencia a los planes de ayudas para facilitar el acceso por parte de los ciudadanos a la vivienda, ya fuera en régimen de propiedad o alquiler y, de manera especial, los retrasos y dificultades que algunos ciudadanos nos manifestaban que estaban encontrando para lograr el abono efectivo de las ayudas concedidas.

Asimismo, y como en ejercicios anteriores, los expedientes de queja en materia de vivienda han versado sobre diferentes aspectos, relativos a este sector, como puede ser el estado de conservación de algunas viviendas de protección pública propiedad del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A; la amortización anticipada de créditos hipotecarios en contratos de compraventa de viviendas de protección pública; la denegación de ayudas y subvenciones previstas en los planes vivienda estatal y autonómico –en especial, la renta básica de emancipación o las ayudas concedidas a los propietarios que alquilen su vivienda-; la realización de obras para garantizar la accesibilidad de los inmuebles y viviendas para las personas discapacitadas; los defectos constructivos en viviendas de protección pública y de renta libre y, finalmente, los desahucios administrativos acordados por el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. ante incumplimientos contractuales de los adjudicatarios de las viviendas de protección pública.

4.2. Derecho a un medio ambiente adecuado

Durante el ejercicio de 2009, en materia medioambiental, el problema que más se ha suscitado en las quejas deducidas ante esta Institución es la contaminación acústica, ya sea la proveniente de los espacios o instalaciones públicas como la generada por establecimientos privados, con o sin ambientación musical, así como otras fuentes puntuales de diversa índole, reproduciéndose las problemáticas habituales.

Ante ello, hemos vuelto a incidir en la necesidad de aplicar con el máximo rigor el régimen de la licencia ambiental, tanto en lo que se refiere a exigir su tenencia por parte de los titulares de los establecimientos, como en cuanto al desarrollo de las potestades de inspección, imposición de medidas correctoras y sanciones correspondientes en caso de incumplimientos, pues no hay que olvidar que este tipo de autorizaciones tienen una naturaleza operativa o reglamentaria, al tratarse de licencias de tracto sucesivo y que, en su consecuencia, pueden ser objeto de actualización sobrevenida cuando sea necesario.

La protección de los ciudadanos frente a este tipo de contaminación acústica ha recibido numerosos apoyos desde todas las instancias jurisdiccionales tanto españolas como comunitarias europeas. Así, en las recomendaciones emitidas por esta Institución en la materia se recuerda a las Administraciones competentes, tanto la local como la autonómica, la jurisprudencia adoptada tanto por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana, como por el Tribunal Supremo y el Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

La sólida doctrina jurisprudencial emanada por dichos Tribunales permite conectar la indemnidad frente al ruido con derechos constitucionales del máximo rango de protección, como

son los derechos a la inviolabilidad del domicilio, a la salud, a la vivienda digna, o a un medio ambiente adecuado. Se recuerda, asimismo, a las Administraciones que la inactividad frente a este tipo de problemas viene siendo reconocida en los Tribunales como elemento generador de responsabilidad patrimonial.

Este tratamiento de los asuntos permite que muchos de ellos lleguen a soluciones satisfactorias, solucionándose o entrando en vías de solución los problemas presentados por los ciudadanos.

Se ha venido insistiendo por parte de la Institución que el funcionamiento no autorizado debe merecer la aplicación de la medida cautelar de suspensión de la actividad junto con la apertura del correspondiente expediente sancionador; para los establecimientos con licencia, venimos reiterando que debe ejercerse la actividad inspectora e imponer las medidas correctoras que resulten precisas.

Junto a los establecimientos, nos hemos encontrado con otro tipo de fuentes de contaminación acústica de contenido diverso, pudiendo citar el funcionamiento de casales falleros, los comportamientos incívicos entre vecinos o los ruidos procedentes del tráfico de vehículos a motor. En todos los casos hemos efectuado las correspondientes recomendaciones, instando a las Administraciones competentes a adoptar las medidas necesarias, tanto de tipo sancionador como preventivo, para evitar o, al menos, minimizar estos hechos.

La Ley valenciana 2/2006 de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental, que desarrolla en nuestro ámbito la legislación básica ambiental del Estado, y que regula la autorización ambiental integrada, así como la licencia ambiental, proporciona instrumentos fundamentales para garantizar la calidad de vida de las personas.

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

Otro de los campos en los que esta Institución ha tenido que intervenir para procurar la corrección de deficiencias en las conductas administrativas ha sido el acceso a la información ambiental. En este tipo de asuntos, la iniciación del trámite de la queja suele deparar la solución del conflicto, sin necesidad de emitir pronunciamientos específicos.

Se han recibido quejas procedentes de diversos colectivos de defensa del medio ambiente tanto por no haber obtenido respuesta alguna a sus peticiones de información dentro del plazo legal de un mes, como por haber obtenido respuestas parciales o insuficientes, carentes de motivación.

Así las cosas, en las recomendaciones dictadas en 2009, hemos vuelto a recordar los derechos reconocidos a las personas por la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente: se obliga a las Administraciones Públicas a informar a las personas sobre los derechos que les reconoce la Ley y a ayudarles en la búsqueda de la información y se amplía considerablemente el tipo de información objeto de difusión, identificando unos mínimos de obligado cumplimiento en función de su importancia y de su urgencia; se reduce el plazo de contestación a un mes y sólo podrá ampliarse cuando el volumen y la complejidad de la información lo justifiquen.

También la regulación de las excepciones a la obligación de facilitar la información ambiental supone un avance notable, puesto que la denegación no opera automáticamente, sino que la

autoridad pública deberá ponderar en cada caso los intereses públicos en presencia, y justificar la negativa a suministrar la información solicitada. Y, en todo caso, los motivos de excepción deberán interpretarse de manera restrictiva.

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

Las evaluaciones ambientales estratégicas de planes y programas, y las declaraciones de impacto ambiental de proyectos, también han sido objeto de investigación en algunas quejas presentadas en 2009, en las que hemos comprobado si la Administración correspondiente ha llevado a cabo el control y vigilancia de las declaraciones de impacto ambiental en las que tenga competencia, a través del programa de vigilancia ambiental, que tiene por objeto establecer un sistema que garantice el cumplimiento de las indicaciones y medidas protectoras y correctoras contenidas en el estudio de impacto ambiental.

Por otra parte, no hay que olvidar la problemática recurrente de las emisiones de radiaciones no ionizantes que producen las instalaciones de telefonía móvil. En este tema, nos hemos centrado básicamente en comprobar si las citadas instalaciones cuentan con las correspondientes licencias urbanísticas o ambientales, así como en su defecto, si se han actuado las potestades correspondientes de restauración de la legalidad, concretamente, la retirada de las antenas de telefonía móvil.

En cuanto a la problemática ambiental asociada a la implantación de parques eólicos en la Comunidad 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 Comunidad Valenciana-, los expedientes en curso han venido finalizando a lo largo del año, constatándose algunas discrepancias entre la posición mantenida por esta Institución y la manifestada por la Administración autonómica.

Esta Institución mantiene 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; la potenciación de este tipo de alternativas es un aspecto incontestable, pero su implantación 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 se nos han sometido por los ciudadanos a nuestra consideración.

Respecto al tratamiento integral del agua y su incidencia ambiental, en concreto respecto de las quejas planteadas sobre la localización o ubicación inadecuada de las depuradoras, hay que tener en cuenta que las mismas son causantes de contaminación acústica y afección a la salud y al bienestar público de las personas, tanto por el ruido que producen en su funcionamiento, como por el mal olor que desprenden, lo que supone un importante quebranto para la calidad de vida de quienes habitan las viviendas más próximas a las mismas. Por todo ello, hemos reiterado nuestra recomendación de que no sean ubicadas en suelo urbano residencial para garantizar un medio ambiente adecuado y conforme a los valores que, sobre el mismo, predica nuestra Constitución y nuestro Estatuto de Autonomía.

4.3. Derechos relativos a la Hacienda Pública

El art. 133.2 de la Constitución indica que las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales podrán establecer y exigir tributos de acuerdo con la Constitución y las Leyes. El citado

artículo reconoce, por tanto, la potestad que habilita a las Comunidades Autónomas y a las Corporaciones Locales a actuar en el terreno tributario.

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.

La actividad supervisora de esta Institución respecto de las actuaciones de las administraciones tributarias autonómica y local, encuentra su apoyo fundamental en la defensa de los derechos y garantías que la Constitución Española reconoce a los ciudadanos en general, y a los contribuyentes que han de participar en el adecuado sostenimiento de las cargas publicas de acuerdo con su capacidad económica, mediante un sistema basado en los principios de legalidad y justicia tributaria.

En este sentido, el adecuado equilibrio que debe existir entre las potestades administrativas y los derechos de los ciudadanos es especialmente necesario en las actuaciones administrativas de naturaleza tributaria, debiendo las administraciones publicas poner especial cuidado en el cumplimiento de los trámites y garantías que los respectivos procedimientos tributarios establecen respecto de los contribuyentes, garantizando con ello la realización efectiva del sistema tributario justo al que se refiere el art. 31 de la Constitución.

Dicho esto, los problemas planteados en la mayoría de las quejas recibidas en 2009 tienen por objeto a la Hacienda Local.

Así, hemos tramitado quejas respecto a los desacuerdos con la facturación por suministro de agua y saneamiento o por recogida de basuras (principalmente por la aplicación de la tasa por la gestión de residuos urbanos o municipales); la aplicación de tasas por concurrencia a pruebas selectivas; las discrepancias surgidas con ocasión de la exacción del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, debido principalmente al cambio de titularidad del vehículo; la nueva revisión catastral que se ha producido en muchos ayuntamientos de la Comunidad Valenciana y, como consecuencia, los errores detectados en la misma provocando su repercusión en la cuota que se tiene que pagar en el impuesto sobre bienes inmuebles; y, finalmente, los desacuerdos en la aplicación de contribuciones especiales.

Las quejas respecto a la Hacienda Autonómica han sido más puntuales, mayoritariamente referidas a los desacuerdos con comprobaciones tributarias efectuadas por la Administración, especialmente, respecto a las liquidaciones del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y la aplicación de la tasa por el servicio metropolitano de tratamiento y eliminación de residuos urbanos (TAMER).

En lo que se refiere a las quejas relativas a la Hacienda Estatal, al tratarse de actuaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, dependiente orgánicamente del Ministerio de Economía y Hacienda, desde esta Institución, por carecer de competencia legal para investigarlas, damos traslado de las mismas al Defensor del Pueblo para su tramitación.

La gestión, liquidación, inspección o recaudación de los distintos tipos de ingresos públicos se hace depender, en cuanto a la intervención de unas u otras administraciones, de numerosos condicionantes. Así, la liquidación de determinado impuesto está asignada a una instancia, mientras que la recaudación final puede estar encomendada a otra.

Esta dispersión funcional no resulta fácilmente comprensible ni asimilable por el ciudadano, que se encuentra frecuentemente muy desorientado respecto de los cauces de relación o impugnación que le asisten como contribuyente; a lo que hay que añadir, además, las idas y venidas, de

ventanilla en ventanilla, a que se ven sometidos, en algunas ocasiones, cuando acuden a la Administración para solucionar las cuestiones tributarias que se les presentan.

Es menester recordar la necesidad de potenciar y seguir intensificando la cooperación y coordinación de las administraciones intervinientes en la gestión y recaudación tributaria, de modo que éstas se acerquen realmente a los ciudadanos a los que deben servir, y dichos principios se erijan como verdaderos derechos de los ciudadanos a que la coordinación y colaboración se produzca en la práctica para clarificar o resolver sus dudas o problemas en un ámbito tan farragoso y complejo como es el tributario.

En una gran parte de las quejas recibidas, subyace el uso administrativo consistente en la no resolución expresa en tiempo y forma de las distintas peticiones formuladas.

Sobre este extremo, esta Institución ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas resoluciones, recordando que el deber de dar respuesta a todas las solicitudes que formulen los interesados es una obligación fundamental de la Administración.

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

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

A título ilustrativo, por ejemplo, en lo que respecta a los plazos y efectos de su incumplimiento, se incrementa notablemente la seguridad jurídica con una regulación similar a la de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, salvo en el cómputo de los plazos, donde se tiene en cuenta la especificidad de la materia tributaria.

En cuanto a las notificaciones, se prevén las especialidades que presentan las notificaciones tributarias respecto al régimen general del derecho administrativo y se recogen determinadas medidas encaminadas a reforzar la efectividad de las mismas, como la ampliación de las personas legitimadas para recibirlas o la previsión de que, en caso de notificación por comparecer, se tendrá por notificado al obligado en las sucesivas actuaciones del procedimiento, salvo la liquidación, que deberá ser notificada en todo caso. Se potencia la publicación de notificaciones en Internet, que podrá sustituir a la efectuada tradicionalmente en los tablones de edictos.

Con respecto en las regulaciones de las reclamaciones económico-administrativas se introdujeron importantes novedades con la finalidad de agilizar la resolución de las reclamaciones y disminuir el número de asuntos pendientes en los Tribunales Económico-Administrativos, facilitando el cumplimiento de las obligaciones por parte de la Administración.

4.4. Derecho a la educación

El derecho genérico a acceder al sistema educativo (art. 27 de la Constitución), engloba el acceso a una enseñanza básica, gratuita y obligatoria, a la obtención de la titulación académica correspondiente y al acceso al sistema público de becas, ayudas y subvenciones, comprendiendo una serie de derechos conexos entre sí entre los que destacan los siguientes: la escolarización

pública y gratuita en la enseñanza básica obligatoria, la libre elección de centro; la creación de centros docentes: la compensación de desigualdades en el ámbito educativo; la participación; las infraestructuras educativas dignas y el derecho a una docencia en condiciones de convivencia.

En este concreto ámbito, la intervención del Síndic de Greuges está legitimada para tramitar las quejas que la ciudadanía valenciana somete a su consideración y que vienen referidas respecto al año 2009, fundamentalmente, y al igual que en ejercicios anteriores, a los procesos de admisión y matriculación de alumnos, a la adecuación de las instalaciones docentes y deportivas, la exigencia de dotación de medios materiales y humanos precisos para atender a los menores con necesidades educativas.

No obstante, debemos significar que no constituye función de esta Institución determinar el contenido efectivo de las políticas educativas a realizar, sino de la detección de los problemas suscitados y, en concreto, en las condiciones de escolarización, correspondiendo a la Administración Educativa, en el marco de las funciones de autoorganización que en este ámbito le vienen asignadas, adoptar las políticas que estime adecuadas para su solución, sea ésta la ampliación de centros docentes, la construcción de nuevos edificios escolares o la adopción de las medidas precisas para que los centros cuenten con las instalaciones docentes y deportivas adecuadas que garanticen una educación de calidad y en condiciones de seguridad, y realizar los estudios precisos para determinar la demanda real existente para proceder al diseño y ejecución efectiva de las políticas que resulten adecuadas para satisfacer la demanda existente (real y potencial) de puestos escolares, dotando con ello de mayor efectividad al principio de escolarización de menores en centros próximos a sus domicilios.

En cuanto a los procesos de admisión del alumnado en centros sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, la Generalitat Valenciana ordena dichos procesos para que los alumnos puedan ser escolarizados en los centros más cercanos a sus domicilios o en los que ya estén matriculados sus hermanos, teniendo en consideración los criterios del lugar de trabajo de sus padres o tutores legales, la renta anual de la unidad familiar, etc.

Conviene tener presente que el derecho a un puesto escolar no se discute, por cuanto no sólo existen plazas suficientes para atender la demanda de puestos escolares, sino que la escolarización obligatoria está garantizada legalmente y deben, en definitiva, los poderes públicos velar y garantizar a todos los alumnos un puesto escolar gratuito en su propio municipio o en una localidad, cercana a éste, prestándoles de forma gratuita los servicios de comedor y transporte escolar, en este último caso, y la posibilidad de que puedan ser beneficiarios de ayudas y becas al estudio.

En este sentido, cuando estos derechos son puestos en peligro o vulnerados por la Administración, según las quejas presentadas por las personas que acuden a esta Institución, el Síndic de Greuges interviene en defensa, en última instancia, de los derechos fundamentales, y entre ellos, el derecho a la educación; tal y como se puede comprobar en el apartado “Sugerencias y Recomendaciones” de nuestra página web, son constantes las resoluciones emitidas en materia educativa.

Así, por ejemplo, se ha recomendado a la Administración que se vigilen los procesos de admisión de alumnos, sobre todo, en el nivel de educación infantil; que progresivamente se incremente el número de unidades de este nivel educativo y que se extiendan los beneficios de los servicios complementarios de transporte y comedor escolares también al alumnado de educación infantil (actualmente excluidos de los mismos por ser precisamente este nivel voluntario, aunque gratuito).

Consideramos que en la sociedad actual, en la que no es infrecuente que ambos progenitores trabajen y en la que existe gran cantidad de familias monoparentales, una de las vías más

eficaces para conciliar la vida familiar y laboral, es que sus hijos obtengan plaza en educación infantil y sean beneficiarios de los citados servicios complementarios de comedor y transporte.

No se puede sino concluir la extraordinaria importancia de las escuelas infantiles y de los servicios complementarios de transporte y comedor escolar, ya que no podemos compartir la visión de la educación infantil y de los servicios que a ella van unidos, como servicios meramente asistenciales y, por ello, de prestación voluntaria para las Administraciones Públicas; todo lo contrario, éstas deben seguir asignando recursos económicos 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 ello, las actuaciones de la Generalitat 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.

Por otra parte, cabe señalar que las quejas referidas a la falta de dotación de profesionales que asistan a menores con necesidades educativas especiales, también, un año más, han sido motivo de especial atención por el Síndic de Greuges.

Esta Institución sigue destacando el derecho, del que son titulares quienes tienen necesidades educativas especiales, a que la Administración 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; esta es una problemática en la que están involucradas diferentes Consellerías como son las de Educación y Economía, Hacienda y Empleo, por lo que resulta necesario seguir mejorando la coordinación entre ellas para atender las necesidades educativas especiales.

En los diferentes expedientes tramitados sobre esta problemática, hemos insistido en advertir 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 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 en el 2009, 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.

Finalmente, es preciso hacer mención a una cuestión sobre la que tuvimos ocasión de pronunciarnos, y que es motivo de especial atención y preocupación del Síndic de Greuges, y es la relativa a la necesidad de que los centros docentes, donde estén escolarizados niños y adolescentes con necesidades educativas especiales, unidas, en ocasiones, a diversas patologías graves y permanentes, estén dotados de personal diplomado en enfermería para atenderles en el ámbito escolar, y que tal dotación, contemplada en la Ley 8/2008, de 20 de junio, de la Generalitat sólo para los centros específicos de Educación Especial, sea extensible también a los centros docentes ordinarios que también tienen escolarizados alumnos con necesidades educativas especiales.

Y, en este sentido, han sido constantes las recomendaciones dirigidas por esta Institución a las Consellerías de Educación y Sanidad, para que en el ámbito de sus respectivas competencias procedan con prontitud a la apertura de los procesos de contratación de diplomados universitarios en enfermería en todos los centros educativos donde estén escolarizados alumnos con necesidades educativas especiales de las tres provincias de la Comunidad Valenciana con anterioridad al inicio de cada curso escolar.

4.5. Derecho a la salud

El derecho a la salud está consagrado en numerosos tratados internacionales y regionales de derechos humanos y en las constituciones de países de todo el mundo.

En este sentido, el artículo 35 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, establece que *“toda persona tiene derecho a la prevención sanitaria y a beneficiarse de la atención sanitaria en las condiciones establecidas por las legislaciones y prácticas nacionales. Al definirse y ejecutarse todas las políticas y acciones de la Unión se garantizará un alto nivel de protección de la salud humana”*.

Igualmente, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, trata del derecho a la salud al disponer en su artículo 12 que, entre las medidas que se deberán adoptar a fin de asegurar la plena efectividad del derecho a la salud, figurarán las necesarias para la reducción de la mortalidad infantil y el sano desarrollo de los niños; el mejoramiento de la higiene del trabajo y del medio ambiente; la prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole, y la lucha contra ellas, y finalmente, la creación de condiciones que aseguren el acceso de todos a la atención de salud.

En los mismos términos, la Carta Social Europea de 1961 contemplaba, entre otros, los principios y derechos siguientes: toda persona tiene derecho a beneficiarse de cuantas medidas le permitan gozar del mejor estado de salud que pueda alcanzar; todos los trabajadores y las personas a su cargo tienen derecho a la Seguridad Social y, por último, toda persona que carezca de recursos suficientes tiene derecho a la asistencia social y médica.

A nivel nacional, la Constitución Española de 1978, en su art. 43.2, establece la competencia de los poderes públicos de organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios, de tal forma que para su cumplimiento es preciso prestar la atención especializada que requieren.

El derecho a la salud tiene también reflejo en otros muchos preceptos constitucionales, entre otros, podemos destacar, artículo 15 (*“todos tienen derechos a la vida y a la integridad física y moral”*), artículo 40.2, (*“los poderes públicos velarán por la seguridad e higiene en el trabajo”*), artículo 49 (*“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”*), artículo 50 (*“los problemas específicos de salud de la tercera edad”*), artículo 51.1 (*“los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud”*), artículo 45.1, (*“que regula el medio ambiente, con una indudable dimensión sanitaria”*), artículo 39.2 (*“la protección integral de los hijos y las madres”*).

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina que: *“Los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud”*. De la misma forma, dispone en su artículo 6.2 que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios. La supervisión y control de éstos en el ámbito territorial y competencial valenciano, es función del Síndic de Greuges.

A continuación, de forma resumida, damos cuenta de las actuaciones más relevantes efectuadas durante el año 2009.

Respecto a las actuaciones de oficio, de la que daremos cumplida cuenta en el apartado de este Informe anual dedicado a las mismas, queremos destacar la queja nº 3/2008, relativa a las distintas problemáticas que afectan a los menores con trastornos de conducta, que ha sido objeto de varias recomendaciones y sugerencias por el Síndic de Greuges a las Administraciones valencianas competentes en las materias de sanidad, educación y servicios sociales.

También se ha procedido al cierre de la queja de oficio 4/2008, relativa a la situación del Área de Oncología del Hospital General Universitario de Alicante. Este año se ha iniciado de oficio el estudio de la queja 4/2009, sobre la retirada de la vacuna contra el Virus del Papiloma Humano (VPH).

Respecto a las actuaciones del Síndic de Greuges realizadas a instancia de las personas que se han dirigido a esta Institución, la problemática estudiada ha sido variada: las dificultades para atender con rapidez todas las necesidades sanitarias de la ciudadanía; la falta de resolución, dentro del plazo legal de 6 meses, de los expedientes de responsabilidad patrimonial; algunas cuestiones sobre los expedientes administrativos de reintegro de gastos; la facturación de la asistencia sanitaria; los problemas relativos a las infraestructuras sanitarias; las antenas de telefonía móvil y sus efectos sobre la salud y, finalmente, la falta de respuesta expresa o dentro de plazo a las reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios sanitarios.

Asimismo, queremos destacar la queja relativa al derecho de la fecundación in vitro en parejas con hijos previos y sanos. Consideramos que la técnica de “fecundación in vitro” es una de las prestaciones que debe facilitar el Sistema Nacional de Salud, así como que el marco legal en la materia no excluye de esta prestación a las personas con un hijo biológico, pero con problemas de fertilidad; y ello, con independencia de los criterios de prioridad que pueda establecer la Administración Sanitaria Valenciana en la gestión de la asistencia sanitaria

Por otro lado, suele ser una queja que expresan muchas mujeres la de que nuestro sistema sanitario no financia las prótesis capilares. En la mayoría de casos, se trata de pacientes oncológicos que sufren alopecia como consecuencia de los tratamientos de quimioterapia y de pacientes que padecen de alopecia universal del sistema inmunológico. Desde el Síndic de Greuges hemos sugerido a la Conselleria 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 del estudio, la Administración sanitaria valorase la posibilidad de incluir las prótesis capilares dentro del Catálogo de Especialidades de Material Ortoprotésico de la Comunidad Valenciana.

Por último, el derecho a un duplicado de tarjeta sanitaria (TAS) para los menores no emancipados, cuyos progenitores estén separados o divorciados, ha sido objeto de estudio por esta Institución. Efectivamente, la convivencia de los menores cuyos progenitores están separados o divorciados, se reparte por tiempos entre ambos, esto es, los menores conviven durante períodos de tiempo diferentes y distribuidos a lo largo de todo el año, con cada uno de sus dos progenitores.

En este sentido, si uno de los cónyuges se queda con la documentación sanitaria de los hijos comunes a los que custodia y no la entrega a los mismos cuando éstos han de permanecer junto

al otro cónyuge, podría suponer que dichos menores se queden desprotegidos en el aspecto de asistencia médica. En este sentido, la Conselleria de Sanidad aceptó nuestra sugerencia de modificar el programa informático con el fin de permitir la generación de tarjetas adicionales de asistencia sanitaria para los menores no emancipados cuyos progenitores estén separados o divorciados.

4.6. Derecho a la protección y asistencia social

4.6.1. Servicios Sociales

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 9 y 14 de la Constitución, al tratar ambos de la dignidad de la persona, de la igualdad y de la remoción de obstáculos que puedan impedir la efectiva igualdad entre todas las personas. Estos artículos se sitúan como pórtico de entrada a los derechos fundamentales reconocidos en el Título I de la Constitución (arts. 39, 41, 49 y 59) y en nuestro Estatuto de Autonomía (arts. 10 y 13).

Queremos destacar, de nuevo, la ratificación por el Estado Español en 2008 de la Convención sobre derechos de las personas con discapacidad, celebrado en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, cuyo propósito es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente.

En este apartado del Informe se hace referencia, principalmente, a las personas en situación de discapacidad (barreras arquitectónicas, calificación del grado de discapacidad, centro de día, residencias), Familia y Menores (menores, título de familia numerosa), Tercera edad (residencias, centros de día, ayuda económica para el cuidado de ancianos y ancianas, ayuda económica bono-residencia), Prestaciones económicas (prestaciones no contributivas, otras prestaciones económicas, renta garantizada de ciudadanía), Drogodependencias y otros trastornos adictivos, Servicio de ayuda a domicilio o Planes de garantía social.

Respecto a las distintas materias investigadas en 2009, destacamos en el presente Informe, escueto por razones obvias, en relación con la eliminación de las barreras arquitectónicas, que el Síndic de Greuges ha vuelto a insistir en que la supresión de las barreras arquitectónicas que se hallan presentes en nuestras ciudades, sus espacios públicos, así como en el ámbito privado (por ejemplo, adaptación de cuartos de baño) que impiden la adecuada movilidad de las personas con movilidad reducida y, con ello, el disfrute de sus derechos en régimen de plena integración e integridad, lo que constituye uno de los elementos centrales que deben coadyuvar de manera decisiva a la superación de las situaciones de desigualdad que padecen estas personas.

En este sentido, con ocasión de la tramitación de varias quejas presentadas durante este año, se nos volvió a plantear el problema sobre plazas de estacionamiento reservadas a personas discapacitadas y la difícil situación de aparcamiento para quienes tienen movilidad reducida. El Ayuntamiento de Catarroja ha editado una guía de establecimientos comerciales en el municipio y ha aceptado nuestra recomendación para que indique cuáles son accesibles a fin de que las personas con movilidad reducida puedan discriminar a cuáles acudir. Asimismo, hemos tenido ocasión de pronunciarnos acerca de las ayudas económicas para adaptación de vehículos propiedad de personas discapacitadas.

Por otra parte, la dificultad en resolver con rapidez los expedientes de calificación de minusvalía se ha vuelto a poner de manifiesto, como en años anteriores, constituyendo, como se destaca en el texto del Informe, una materia que arroja un porcentaje muy importante de los expedientes que tramita esta Institución en materia de Servicios Sociales.

En relación con esta problemática, hemos podido comprobar que, a pesar de los esfuerzos realizados por la Administración autonómica, el período de tramitación continúa excediendo del legalmente previsto.

La calificación de minusvalía es importante 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, etc.), habiendo recomendando nuevamente a la Consellería de Bienestar Social que siga adoptando cuantas medidas sean necesarias para que los plazos se reduzcan al mínimo posible a fin de evitar perjuicios a las personas afectadas.

En cuanto a la atención a la familia y menores, esta Institución, de oficio, inició una investigación sobre la posible vulneración de los derechos reconocidos a la infancia por normas internacionales, nacionales y autonómicas en relación con un espectáculo erótico celebrado en instalaciones cedidas por el municipio de Pilar de la Horadada, de la que se da cuenta en el apartado correspondiente a las quejas de oficio. En el mismo, se detalla la investigación exhaustiva llevada a cabo como consecuencia del fallecimiento de un bebe, tutelado por la Generalitat Valenciana, en el Hogar Provincial dependiente de la Diputación de Alicante.

En relación con los menores también es destacable la investigación acerca del Centro de Recepción de Menores “Les Palmeres” de Valencia de la que se da cuenta en el grueso del informe y en la que, brevemente, concluimos que no era adecuado que estuviesen menores de edades dispares, así como que sería conveniente crear un centro de similares características para menores inmigrantes no acompañados.

En lo concerniente a la atención a la tercera edad, nos encontramos tramitando quejas relativas al cierre de los Centros de Atención a Mayores (CEAMs) los fines de semana en tanto que se priva a los usuarios del acceso a una alimentación y servicios adecuados en condiciones económicas muy beneficiosas.

En lo tocante a las personas que padecen enfermedad mental destacamos dos investigaciones. Por un lado, la actualización del Informe Especial realizado en 2003 acerca de la Situación de las Personas que padecen Enfermedades Mentales y de sus Familiares; por otro lado, la situación de tres ciudadanos extranjeros en situación irregular en territorio español que se encuentran ingresados hace más de tres años en el Hospital “La Magdalena” de Castellón en diversas fases de procedimiento de graduación de su capacidad.

Por ultimo, resaltamos dos quejas, una presentada por un particular y otra por sendas Corporaciones Locales, en relación con la aplicación reciente de la Renta Garantizada de Ciudadanía.

Debemos terminar reiterando que, desde hace años, nuestros Informes a Les Corts diversifican los epígrafes “sanidad”, “servicios sociales”, “educación” y “atención socio-sanitaria”, entre los que, sin quererlo, puede haber solapamientos. Esto se hace a pura conciencia con el fin de dar ejemplo a las Administraciones Públicas de que no pueden, ni deben actuar como compartimentos estancos, sino de modo coordinado para proporcionar a la ciudadanía los servicios públicos a que es acreedora de modo integral.

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

Tal y como hemos venido poniendo de manifiesto en los últimos Informes anuales presentados por esta Institución a Les Corts Valencianes, en aquellos asuntos que se mezclaban cuestiones de índole sanitaria y social, es donde se ha evidenciado una mayor falta de respuesta coordinada e

integral por parte de las Administraciones Públicas. Por ello, y con el objeto de servir de recordatorio a los poderes públicos, venimos incluyendo, desde el año 2002, en nuestro Informe anual, un capítulo dedicado a la atención socio-sanitaria.

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

“La atención socio-sanitaria comprende el conjunto de cuidados destinados a aquellos enfermos, generalmente crónicos, que por sus especiales características pueden beneficiarse de la actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para aumentar su autonomía, paliar sus limitaciones o sufrimientos y facilitar su reinserción social”.

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

En materia de atención socio-sanitaria, durante el año 2009, las personas afectadas, o sus representantes, plantearon a esta Institución un total de 948 quejas, lo que en relación con el total de las quejas tramitadas por el Síndic de Greuges en este año representa el 25,9%. No obstante lo anterior, hay que destacar el importante descenso de estas quejas en relación con las 1.864 presentadas en 2008.

El apartado dedicado a la situación de prevalencia social pone de manifiesto la necesidad de crear más plazas en centros residenciales adecuados en los casos en que éstos se hacen necesarios para la atención de las personas con necesidades asistenciales específicas, así como la mejora de la coordinación de las Administraciones públicas para proporcionar una atención integral a las personas que precisan de una atención tanto social como sanitaria.

En relación a la aplicación de la Ley de la Dependencia, desde el inicio de su implantación, el 1 de enero de 2007, el Síndic de Greuges ha mostrado su preocupación por la situación de las personas dependientes en esta Comunidad.

Como ya hicimos referencia en los Informes anuales presentados a Les Corts Valencianes correspondientes a los años 2007 y 2008, esta Institución inició una investigación de oficio sobre la aplicación de dicha Ley en la Comunidad Valenciana (expediente nº 071406).

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

Con posterioridad a esta investigación de oficio, iniciada el 7 de octubre de 2007, antes de que entrara en esta Institución el primer escrito individual de queja, y transcurrido un tiempo prudencial desde la entrada en vigor de la Ley, esta Institución ha tramitado, hasta el 31 de diciembre de 2009, un total de 2.812 quejas (1.864 en 2008 y 948 en 2009), relacionadas con la tramitación de los expedientes de las personas dependientes.

En este año 2009, a la demora en la tramitación en los expedientes y en la percepción de las prestaciones, datando un número importante de ellos incluso del año 2007, se le añadieron cuestiones importantes que motivaron también nuestra actuación, tales como el régimen de incompatibilidades y la denegación de efectos retroactivos.

En cuanto a las quejas relativas al régimen de incompatibilidades en las prestaciones, nos plantean que no se les concede el recurso solicitado por ser éste incompatible con otro que, en la mayoría de los casos, ya venía recibiendo con anterioridad a la Ley de la Dependencia.

La cuestión es que la Orden de 5 de Diciembre de 2007, de la Conselleria de Bienestar Social, establece que la Prestación Económica Vinculada al Servicio, será incompatible con todos los servicios y prestaciones, con excepción del servicio de teleasistencia.

Sin embargo, en este punto, la Ley de Dependencia, en su artículo 14.4, utiliza el término “excepcional” para referirse a la prestación de cuidador no profesional, cuya interpretación es la de considerar prioritarios el resto de recursos asistenciales, lo que poco o nada tiene que ver con la incompatibilidad entre los distintos recursos que establece la Conselleria de Bienestar Social en la mencionada Orden.

En este sentido, por parte de esta Institución, se ha recomendado a la Conselleria de Bienestar Social que proceda a modificar la Orden de 5 de diciembre de 2007, estableciendo una cláusula que flexibilice el régimen de compatibilidades e incompatibilidades, contemplando la posibilidad de que los centros de día, en determinados supuestos, puedan coexistir con ayudas en el entorno familiar o para cuidadores no profesionales.

También, durante este año 2009, ha experimentado un notable incremento el número de quejas motivadas por la ausencia de efecto retroactivo en las prestaciones, pues la Conselleria de Bienestar Social sólo reconoce efectos económicos desde la fecha de la resolución del Programa Individual de Atención (PIA), y no desde el día siguiente a la presentación de la solicitud, tal y como establece la disposición final primera de la Ley 39/2006, en su apartado 2, por lo que una y otra vez insistimos en el cumplimiento de la Ley. Bien es cierto que aquellas personas que ocupan una plaza residencial, han visto reconocidos los efectos económicos desde la solicitud.

En estas situaciones, la respuesta de la Conselleria de Bienestar Social ha sido considerar que no quedaba acreditado que la persona beneficiaria estuviera percibiendo alguno de los servicios previstos en el catálogo en el momento de su solicitud de ayudas.

Desde la Institución del Síndic de Greuges, se han solicitado, a la Conselleria de Bienestar Social, los informes sociales y médicos de los expedientes de referencia; informes que figuran en la misma Conselleria, pudiendo comprobar que a partir de ellos quedaba acreditada la situación de dependencia de la persona solicitante. Por ello, nuestra recomendación a la Conselleria de Bienestar Social fue que procediera a reconocer las ayudas y prestaciones reconocidas a la persona interesada desde el día siguiente al de la presentación de su solicitud.

Por último, otro aspecto de especial relevancia en cuanto a la aplicación de la Ley de la Dependencia se refiere, se ha centrado en la resolución, por parte de Conselleria de Bienestar Social, de los expedientes de las personas fallecidas.

En este sentido, a lo largo del 2009, la Conselleria de Bienestar Social nos ha venido informando que estaba pendiente de los criterios que para todo el territorio nacional, fijase el Consejo Interterritorial de la Dependencia en su reunión prevista para diciembre de 2009, para resolver los expedientes de las personas fallecidas.

En relación a estos expedientes de personas fallecidas no resueltos, por parte de esta Institución del Síndic de Greuges, se ha venido insistiendo en la necesidad de resolver los expedientes afectados, reconociendo las prestaciones económicas que hubieran correspondido a la persona dependiente, desde el día siguiente al de la solicitud hasta la fecha del fallecimiento.

Un año más, por parte de esta Institución, se ha venido instando a la Conselleria de Bienestar Social, a que resuelva, sin más dilación, y a fin de asegurar el efectivo cumplimiento de la Ley,

los expedientes de las personas solicitantes de la dependencia, porque, como ya hemos señalado, por los datos que manejamos desde esta Institución, el número de solicitudes que siguen sin resolver continúa siendo elevado, encontrándonos con algunas quejas relativas a solicitudes realizadas incluso en 2007, lo cual supone una demora de hasta tres años sin obtener resolución de la Administración. Además, se añade el hecho de que este sector de población cuenta con muchas personas de edades avanzadas y otras con verdaderos problemas de salud, lo que hace que consideremos aún más importante resolver con la máxima rapidez posible las ayudas de la Ley de la Dependencia.

4.7. Derecho a la igualdad

El Síndic de Greuges en nuestra Comunidad es la institución que tiene el mandato, emanado de Les Corts Valencianes, de impulsar el respeto de los Derechos Humanos (en adelante, DDHH) y de las libertades fundamentales, reforzando el papel de la sociedad civil en la promoción de tales derechos. Y en este sentido, también tiene encomendada la tarea de supervisar la actuación de la Administración en toda la Comunidad Valenciana.

Es necesario señalar que en el momento actual la situación económica que estamos sufriendo a nivel mundial hace que se requiera poner mayor atención en aquellos sectores de población que se ven especialmente afectados en momentos así, ya que en las crisis económicas es mayor el riesgo que se corre de adelgazar el Estado de Bienestar Social.

Ya en octubre del año 2007, las Jornadas de Coordinación que anualmente celebran los Defensores del Pueblo, se dedicó exclusivamente a esta problemática. Era necesario reflexionar más profundamente sobre el fenómeno de la pobreza, sobre las condiciones que llevan a las personas a ser excluidas del sistema. Las conclusiones de aquellas jornadas se encuentran en nuestra página web www.sindicdegreuges.gva.es.

Porque aunque la pobreza y la exclusión suelen asociarse con los países en vías de desarrollo, sin embargo, también es un fenómeno que afecta al primer mundo; tanto es así que el 17% de la ciudadanía europea carece de recursos necesarios para cubrir sus necesidades básicas.

Y así, la Unión Europea (en adelante, UE) ha declarado el 2010 “año europeo de lucha contra la pobreza y la exclusión social” señalando que determinados colectivos corren un riesgo mayor de caer en ella, tales como: familias monoparentales, familias numerosas, personas mayores, inmigrantes y personas que sufren discapacidad. Y nos advierte que dentro de estos colectivos las mujeres se ven más afectadas que los hombres.

Por ello, el objetivo tanto para la UE como para los Estados miembros debe ser mejorar las condiciones de quienes se encuentran en esta situación, adoptando las medidas necesarias a fin de corregir las desigualdades.

Si, como se ha dicho, las mujeres tienen más posibilidades de padecer la pobreza, la adopción de medidas para combatir la discriminación y conseguir la igualdad de trato debe ser uno de los objetivos prioritarios que ha de marcarse la UE y los Estados que la integran. Porque se trata de derechos, de derechos fundamentales, pero además se trata de obtener un mayor desarrollo social y económico de los países, como se revela, sin lugar a dudas, a través de tantos estudios como se realizan.

Pero lejos de haber conseguido ese desarrollo, los informes elaborados por la UE respecto a la igualdad entre hombres y mujeres pone de manifiesto suficientes indicadores que demuestran esa discriminación:

- El empleo femenino aumenta, pero sigue por debajo del masculino; las mujeres siguen cobrando por término medio un 17,4% menos que los hombres por hora trabajada, y esto no varía (en España esta cifra se eleva al 25%).
- Los empleos que se consideran feminizados tienen menos consideración y remuneración.
- A medida que se asciende en la escala profesional, la presencia de mujeres disminuye hasta hacerse casi testimonial en las esferas más altas.
- Las mujeres siguen estando infrarepresentadas en los ámbitos culturales, en la ciencia y en la economía.
- Las cifras revelan cómo los estudios de género siguen minusvalorados en las Universidades, cómo la docencia ignora la perspectiva de género, obstaculizando con ello el avance y la consolidación de los derechos de las personas.
- El riesgo de la pobreza es mayor en las mujeres que en los hombres, y las mujeres son las principales víctimas de la violencia sexista y las más vulnerables al tráfico de seres humanos y trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual.

Por otro lado, la vinculación de las mujeres con la familia, asignándole una mayor responsabilidad que a los hombres, haciendo recaer en ellas todo lo referente a la atención y cuidado de pequeños y mayores, sanos y enfermos en todas las etapas de la vida, administrando para ello recursos privados y públicos, casi siempre escasos. Todo lo cual contribuye también a que la presencia de las mujeres en la esfera pública se vea limitada y su incorporación cada vez mayor al mercado laboral no ha supuesto el menor cambio en su organización que continúa sin tener en cuenta la importancia de ese trabajo que, compartido o no con la pareja, requiere una importante dedicación.

Lo descrito anteriormente a grandes rasgos nos avisa de lo mucho que queda por hacer, situándonos en el hecho de que conseguir la igualdad real entre hombres y mujeres es un problema de hondo calado, porque se trata de unos patrones culturales basados en una atribución de roles diferentes a ambos géneros y, en torno a los cuales, se han diseñado diferentes ámbitos para el desarrollo y actuación de unas y otros que en la actualidad siguen siendo incompatibles.

Estos ámbitos son, el espacio de lo público y el de lo privado; por el primero entendemos todo lo referente a la actividad laboral y profesional, el ejercicio de la política, la cultura, la economía y la investigación. El segundo hace referencia a las relaciones familiares fundamentalmente en el ámbito cerrado del hogar. Esta división entre uno y otro espacio es ficticia en la actualidad, lo que genera nuevos y mayores problemas, ya que, en la práctica, no existe esa segregación de funciones y, sin embargo, nos comportamos como si existieran.

Efectivamente, no nos enfrentamos a una cuestión coyuntural ni histórica, donde las causas que la provocan responden a reminiscencias de un pasado ya superado que desaparecerá con el tiempo, sino que, por el contrario, nos enfrentamos a una situación de desigualdad de carácter estructural, que hunde sus raíces en los cimientos en los que se asienta toda la sociedad. Si esto es así, la erradicación de los obstáculos que impiden a las mujeres el pleno ejercicio de sus derechos en igualdad con los hombres, requiere de medidas más incisivas que actúen sobre las bases organizativas de nuestro modelo de relación a fin de superar definitivamente la discriminación que padecen.

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

Con el objetivo de combatir la discriminación que históricamente viene padeciendo las mujeres, se exige a los poderes públicos que se involucren en la sociedad a fin de que la igualdad formal proclamada en las leyes se corresponda con la igualdad real o sustancial de los ciudadanos y ciudadanas. Nuestra Constitución así lo establece en su art.9.2 al proclamar: *“Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de los individuos y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; Remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, social y cultural.”*

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

En la Comunidad Valenciana, el Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 5/1982, y modificado por Ley Orgánica 1/2006, dispone en su art. 38 que el Síndic de Greuges, como alto comisionado de Les Corts, velará por los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución y II del Estatuto en el ámbito competencial y territorial de nuestra comunidad.

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

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

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

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

Es cierto que hoy ha adquirido importancia el papel de las mujeres en la sociedad, lo que les ha llevado a obtener un protagonismo impensable hace pocos años. No cabe duda que se puede llegar a la plena equiparación de los géneros pero es necesario avanzar en ese camino que hoy ya es demasiado largo. Así pues, ese protagonismo es ineludible para conseguir la igualdad.

Se tiende a pensar que los avances sociales conseguidos por las mujeres son la consecuencia de un progreso que marcha por sí solo, como un proceso en el que, en todo caso, la mujer no ha influido. Pero la historia nos demuestra lo contrario, que las mujeres sólo han logrado conquistas sociales allí donde ha habido mujeres luchando y protagonizando esa conquista.

Y otra cuestión importante que nos señala la historia es que cuando las mujeres consiguen alcanzar algún derecho también acceden otros grupos vulnerables a ensanchar los estrechos cauces por los que aún discurre el concepto de ciudadanía.

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

La primera exigencia constitucional para el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la función pública es que se realice en condiciones de igualdad con los requisitos que señalen las leyes (art. 23.2).

Junto a este componente de derecho fundamental, el derecho reconocido en el citado artículo 23.2 de la Carta Magna contiene una regla relativa a la organización de la función pública del Estado: la de que el acceso a las funciones públicas debe hacerse en condiciones de igualdad y de acuerdo con los principios de mérito y capacidad que el artículo 103.3 señala como unos de los requisitos de actuación de una Administración Pública que sirva con objetividad a los intereses generales.

En cuanto al reparto competencial, por un lado, 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.

Por otro lado, el Estado desarrolla su competencia en materia de función pública mediante la aprobación de la Ley 7/2007, de 12 de Abril, del Estatuto Básico del Empleo Público (en adelante, EBEP), reguladora del derecho de acceso al empleo público, su desempeño y sus condiciones de permanencia en el mismo.

El EBEP comienza por establecer un conjunto de principios generales exigibles a todos los empleados públicos y un listado de derechos básicos y comunes aunque reservando, como no puede ser de otro modo, la inamovilidad en su condición de los funcionarios públicos. En ese catálogo de derechos distingue los individuales de los colectivos (negociación colectiva) incorporando derechos de reciente reconocimiento como los relativos a la objetividad y transparencia de los sistemas de evaluación, al respeto a la intimidad personal, a la lucha contra el acoso sexual o moral y a la conciliación de la vida familiar y laboral.

También se establece por primera vez un catálogo común de deberes de los empleados públicos que constituye un auténtico código de conducta.

Otra novedad destacable del EBEP es la regulación de la nueva figura del personal directivo que está llamado a jugar un importante papel en el proceso de modernización de la Administración pública en general y se somete su gestión a criterios de eficacia y eficiencia, responsabilidad y control de resultados en función de los objetivos.

En materia de acceso al empleo público, del articulado del EBEP se desprende la preocupación por garantizar en los procesos selectivos la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad, configuradores de ese contenido esencial del derecho, contemplado en el artículo 22.3 de la Constitución al que hacemos referencia en las primeras líneas de este análisis. Pero junto a estas garantías se introducen elementos para que, sin perder su objetividad, los procesos selectivos sean más ágiles.

Por otro lado, se introducen normas para garantizar la imparcialidad y la profesionalidad de los miembros de los órganos de selección y se establecen límites para su composición.

Y, por último, en la regulación de los procesos selectivos se garantiza que se realicen con la introducción de medidas de discriminación positiva para promover el acceso a personas con discapacidad.

En relación con el objetivo de mantener el mayor grado de profesionalidad en el empleo público, el EBEP introduce, aunque sin imponerlo, un sistema de carrera horizontal desvinculada de los cambios de puesto de trabajo, basada en el desarrollo de las competencias y en el rendimiento. Pero el elemento fundamental en este aspecto es la evaluación del desempeño de su puesto por parte de los empleados públicos que las administraciones deberán establecer necesariamente y a través de procedimientos fundados en la igualdad, la objetividad y la transparencia.

En nuestra Comunidad, aunque está en fase de proyecto el desarrollo del EBEP, todavía no se ha producido, por lo que la situación actual viene caracterizada por la aplicación transitoria de la normativa anterior que deberá hacerse en cualquier caso junto con una labor de interpretación sobre si esas normas contradicen o se oponen a lo dispuesto por el EBEP.

Al mismo tiempo, y en cuanto a los preceptos del EBEP directamente aplicables, será misión de esta Institución el ir poniéndolos en valor de forma sistemática frente a la actuación de las distintas Administraciones Públicas que en ocasiones, como se verá más tarde y por una lógica inercia, sigue inspirada en preceptos e incluso en principios anteriores a la reforma efectuada.

Consecuentemente, durante este 2009, hemos investigado numerosas quejas sobre los derechos y obligaciones que afectan a los empleados públicos autonómicos y locales, destacando las siguientes temáticas principales: quejas que afectan a los procesos de selección de personal, incidencias en los sistemas de provisión de puestos de trabajo, retribuciones, jornada laboral, conciliación de la vida familiar y laboral, derechos sindicales, el régimen disciplinario o la carrera profesional.

La transparencia y funcionamiento de las bolsas de trabajo, el cobro de trienios por los funcionarios interinos y las jubilaciones -forzosas, voluntarias y parciales-, también han sido objeto de investigación en 2009.

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

La adecuada prestación de servicios por parte de las entidades locales ha continuado constituyendo uno de los ámbitos preferentes de actuación del Síndic de Greuges durante el año 2009, en el que hemos recibido un total de 368 quejas.

De esta forma, los expedientes de queja relativos a este sector constituyeron un 10 % de los expedientes de queja totales tramitados, lo que pone de manifiesto la creciente importancia que la ciudadanía viene otorgando al adecuado cumplimiento por parte de los poderes públicos locales de sus competencias en materia de servicios y, de manera especial, al compromiso de calidad que debe presidir la prestación de los mismos.

Como pusimos de manifiesto en el Informe anual de 2008, el estudio de los expedientes de queja permite apreciar que las personas ya no se conforman simplemente con que se presten los servicios obligatorios por parte de las entidades locales, sino que se espera de ellas que aquellos sean prestados con un nivel de calidad óptimo.

Descendiendo en concreto al contenido de las quejas presentadas en 2009, la adecuada prestación del servicio de suministro de agua potable continúa siendo uno de los ámbitos que mayor número de reclamaciones suscitan. En relación con esta problemática, la ciudadanía sigue presentando quejas sobre la inexistencia o deficiente prestación del servicio, así como sobre los excesos cometidos por parte de la Administración o las empresas concesionarias a la hora de tarifar el consumo verificado.

Especial importancia se ha apreciado, en este ámbito, de las reclamaciones –cada vez más numerosas- sobre los problemas que los usuarios tienen para contratar los servicios de suministro de agua potable como consecuencia de la tardanza o la negativa de las Administraciones locales a conceder las licencias de primera ocupación, aduciendo para ello la falta de finalización de las obras de urbanización o, incluso, incumplimientos de las normas urbanísticas.

En este sentido, el Síndic de Greuges ha venido recordando a las Administraciones locales que el objeto de las licencias de primera ocupación se centra exclusivamente en comprobar la adecuación de la obra realizada al proyecto aprobado y la interdicción de que la concesión de las mismas se convierta en un expediente que termine causando perjuicios a terceros adquirentes de buena fe. Asimismo, se han aprovechado las recomendaciones emitidas para recordar a la Administración los deberes de celeridad y eficacia que pesan sobre su actuación, también en los expedientes de concesión de licencia de primera ocupación y, en caso de silencio o tardanza injustificada en resolver, se ha insisitido en el carácter positivo que se concede a estas situaciones en este ámbito.

En otro orden de cuestiones, los expedientes de queja en materia de prestación de servicios por parte de las entidades locales se han centrado, asimismo, en las deficiencias observadas en la vías públicas locales, en los servicios de recogida de residuos sólidos urbanos o en las condiciones de realización de las obras públicas por parte de las autoridades municipales.

En relación con los expedientes de ordenación y control del tráfico urbano, las personas afectadas nos han confiado la tramitación de sus quejas en relación con la actuación sancionadora de los poderes locales en este ámbito y, en concreto, han centrado mayoritariamente sus reclamaciones en los defectos procedimentales que entienden que se producen en estos expedientes sancionadores.

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

4.10. Derechos lingüísticos

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

De esta forma, nuestra Norma Fundamental resalta la riqueza de las diferentes modalidades lingüísticas de España como patrimonio cultural, y habrá de ser objeto de especial protección, y en conexión con lo que dispone el artículo 6 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, encomienda a la Generalitat garantizar el uso, normal y oficial, tanto del castellano como del valenciano, por lo que 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.

Asimismo, la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano (en adelante, LUEV), dictada en desarrollo del citado mandato estatuario, establece en su artículo 2 que el valenciano es la lengua propia de la Generalitat y de la Administración Pública, como también de la local y de 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, de adecuar, desde un punto de vista lingüístico, las vías o medios de comunicación con las personas 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 LUEV, vigente desde hace más de 20 años, y en idéntico sentido que el propio Estatuto de Autonomía, señala el compromiso de la Generalitat en la defensa del patrimonio cultural de la Comunidad Valenciana y, de manera especial, en la recuperación del valenciano, lengua histórica y propia de nuestro pueblo del que constituye 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 respecto al uso del valenciano es clara, y no admite interpretación alguna. Aún cuando esta Institución viene reconociendo los esfuerzos de la Administración Valenciana para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística vigente en nuestra Comunidad, no puede sino llamar la atención sobre el hecho de que la LUEV, en su Título Tercero, reconoce el derecho de todas las personas a ser informadas por los medios de comunicación social tanto en valenciano como en castellano, y a utilizar indistintamente las dos lenguas, atribuyendo al Consell de la Generalitat Valenciana, la promoción y la utilización del valenciano en aquellos que 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.

En consecuencia, esta Institución, como garante de los derechos lingüísticos de las personas, viene instando, al igual que en años anteriores, 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 Comunidad Valenciana, aún cuando es consciente del esfuerzo que, sobre todo para los pequeños Ayuntamientos, supone económicamente la configuración de una página web; preterida ante necesidades de más urgente atención, como los servicios sociales, infraestructuras mínimas, dependencia, educación, menores, ancianos, mujeres, etc.

Asimismo, también reconocemos el enorme esfuerzo presupuestario que las distintas Administraciones Públicas están desplegando en aras a que la rotulación de servicios públicos

y/o señalización viaria observen el uso del valenciano en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana.

Si bien es cierto que, en ocasiones, no nos queda otra opción que aceptar los argumentos de la Administración cuando nos advierte que rotular todos los mensajes en castellano y valenciano no es aconsejable, debido a que en la señalización urbana se utilizan carteles de dimensiones reducidas y han de colocarse en los bordes, compartiendo con árboles, farolas, semáforos y otros elementos que dificultan la visibilidad, ya que la distancia a la que un conductor lee el mensaje contenido en una señal es igual a seiscientos veces la altura de la letra, por lo que, en ocasiones, debe optarse por rotular sólo en una de las dos lenguas cooficiales.

No obstante lo anterior, vienen siendo constantes las recomendaciones que dirigimos a la Administración Pública Valenciana para que en futuros trabajos de señalización viaria o de servicios públicos adopte las medidas necesarias para que la cooficialidad lingüística sea, en nuestra Comunidad, real y efectiva.

Esta Institución también ha tenido ocasión de pronunciarse sobre el derecho de los ciudadanos a ser atendidos en los servicios públicos en valenciano, ya que la integración lingüística en las dos lenguas oficiales comporta la obligación para los poderes públicos de facilitar los instrumentos necesarios para que así sea y, por tanto, la obligación de que los funcionarios tengan los conocimientos suficientes de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado o para que las comunicaciones practicadas por la Administración se realicen en la lengua solicitada por las personas interesadas.

La comunicación exclusivamente en castellano, una vez la persona interesada ha manifestado su voluntad de que le sea practicada en valenciano, constituye una limitación de los derechos lingüísticos de las personas y una extralimitación no justificada en el diseño de políticas de normalización lingüística sobre la que a menudo viene pronunciándose el Síndic de Greuges.

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

Así, en ocasiones sucede que, en un expediente de queja que se inicia como consecuencia de un escrito dirigido a esta Institución por la persona interesada redactado íntegramente en valenciano, y que, en consecuencia, y de conformidad con los derechos reconocidos en la LUEV, motiva que nos dirijamos a la Administración afectada en valenciano, sin embargo, a menudo, la Administración emite su informe en castellano, contraviniendo el derecho que asiste a las personas, en sus relaciones con la Administración, a elegir la lengua en que desean que se produzcan las comunicaciones y la tramitación de los expedientes, surgiendo el correlativo deber de la Administración de respetar la elección y emplear a lo largo de todo el procedimiento la lengua, castellana o valenciana, elegida.

Por ello, son constantes los recordatorios de deberes legales que esta Institución viene dirigiendo, en estos supuestos, a las Administraciones afectadas para que utilicen en todos los procedimientos y en cualquier otra forma de relación con los interesados la lengua, valenciana o castellana, elegida por los ciudadanos.

Por otra parte, las personas que se han dirigido en 2009 a esta Institución exigen, también, que los formularios, modelos, impresos o la publicidad institucional sean redactados en las dos lenguas cooficiales; de ahí que vengamos instando a la Administración Pública a que emita sus

documentos en forma bilingüe, incluso con preferencia en valenciano (a través de su ubicación en primer lugar, letras más grandes o negrita).

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

CAPÍTULO SEGUNDO

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS

A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES

El art. 9.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, reconoce la potestad de iniciar investigaciones de oficio, esto es, sin necesidad de que se presente alguna queja o reclamación por parte de la ciudadanía, con el objeto de comprobar si los derechos y libertades de la ciudadanía pueden haber sido vulnerados, colectiva o individualmente, como consecuencia de actuaciones u omisiones de la Administración autonómica y local.

A.1) Iniciadas en 2009

A continuación, pasamos a detallar las investigaciones incoadas de oficio por esta Institución en 2009:

Queja iniciada de oficio nº 1/2009 (expediente nº 090115), sobre la falta de cobertura de un puesto de educador en un colegio público.

Tuvimos conocimiento a través de nuestro servicio de atención telefónica al ciudadano, de la situación en que se encontraba un colegio público en Alicante. La madre de una alumna de 5 años nos transmitía su preocupación, ya que el puesto de educador en el aula de educación infantil de 5 años se encontraba vacante como consecuencia de una baja laboral del profesional.

La madre de la alumna denunciaba su malestar ante esta situación, en especial, porque no es la primera vez que ocurre en el centro, habiéndola padecido estos mismos alumnos el curso escolar anterior.

Finalizadas nuestras diligencias de investigación, decidimos el cierre de la queja, ya que la Conselleria de Educació nos confirmó que el puesto de educador en el aula de educación infantil había sido cubierto.

Queja iniciada de oficio nº 2/2009 (expediente nº 090351), sobre instalaciones docentes en un colegio concertado.

El Ayuntamiento de Alicante ordenó la paralización de unas obras que se estaban realizando sin licencia en un colegio concertado, ante el riesgo que suponía para los miembros de la comunidad educativa.

Queja iniciada de oficio nº 4/2009 (expediente nº 090422), sobre vacunas contra el virus de papiloma humano.

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

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

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

Al tiempo de redactar el presente Informe Anual, seguimos con la tramitación de la presente queja.

Queja iniciada de oficio nº 5/2009 (expediente nº 090425), sobre educación especial: atención educativa domiciliaria.

Esta Institución tuvo conocimiento por las noticias aparecidas en distintos medios de comunicación, así como por la comunicación remitida por el Comité de entidades representativas de personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana (CERMI CV) de la situación de un padre de un niño de 11 años, con enfermedad crónica y síndrome de Down, que había iniciado una huelga de hambre para exigir que su hijo sea reconocido como enfermo crónico y se amplíe la atención educativa domiciliaria que precisa por sus especiales necesidades educativas.

A la vista de lo informado por la Conselleria de Educación y de las actuaciones emprendidas, decidimos el cierre de la queja.

Queja de oficio nº 6/2009 (expediente nº 090778) sobre deficientes instalaciones de un colegio público y los problemas para cubrir las vacantes del profesorado.

A través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento que un grupo de madres, a través del AMPA de un colegio público en Valencia, denunciaban, por un lado, las deficientes infraestructuras del centro escolar (aulas reducidas, filtraciones de agua que afectan a la pintura, los aseos se encuentran en el patio y la presencia de ratas en el mismo) y, por otro, los problemas para cubrir las bajas de personal docente, concretamente, se referían a la baja de una profesora de inglés.

Finalizada nuestra investigación, la Conselleria de Educación y el Ayuntamiento de Valenciana aceptaron nuestras recomendaciones:

- Extremar al máximo los deberes legales que se extraen de la Disposición Adicional Decimoséptima de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE).

- Promover cuantas medidas organizativas y presupuestarias sean necesarias para adaptar las instalaciones del colegio a los requisitos exigidos en la LOGSE y que, mientras tanto, despliegue las actuaciones precisas para paliar las deficiencias observadas en sus instalaciones.

Queja iniciada de oficio nº 7/2009 (expediente nº 090802) sobre las molestias acústicas padecidas por los alumnos de un instituto próximo al Circuito de Velocidad Ricardo Tormo en Cheste.

Esta Institución tuvo conocimiento, a través de una denuncia formulada por el director del instituto de educación secundaria, de las molestias acústicas que están soportando injustamente los alumnos del centro como consecuencia de los ruidos procedentes del Circuito de Velocidad Ricardo Tormo en Cheste.

La Conselleria de Educación nos informó que se había presupuestado un proyecto de sustitución de los cerramientos del instituto para mejorar su aislamiento acústico y eliminar de este modo las molestias denunciadas.

Queja iniciada de oficio nº 8/2009 (expediente nº 090830) sobre el fallecimiento de un menor de edad en el Hogar Provincial de Alicante.

Tuvimos conocimiento del fallecimiento de un menor de 6 meses de edad el pasado 11 de abril en el Hogar Provincial de Alicante, dependiente de la Excm. Diputación Provincial de Alicante. Al parecer, el menor se encontraba en este centro bajo la tutela de la Conselleria de Bienestar Social.

Examinados con profundidad los informes recibidos de la Conselleria de Bienestar Social y de la Excm. Diputación Provincial de Alicante, acordamos la finalización de nuestras investigaciones con el siguiente resultado.

Respecto a la existencia o no de negligencia en la actuación del personal que ese día tuvo acceso al menor fallecido es una cuestión que excede de las competencias de esta Institución. Efectivamente, los problemas de praxis o práctica profesional, no pueden ser valorados desde el Síndic de Greuges por carecer de competencias para ello, ya que estamos en presencia de cuestiones científico-técnicas ajenas al ámbito competencial de esta Institución.

Por otro lado, de lo informado se desprende que los hechos objeto de queja se encuentran en actuaciones judiciales en trámite (concretamente se cita el procedimiento de Diligencias Previas nº 1559/09 seguidas en el Juzgado de Instrucción nº 7 de los de Alicante), por lo que el Síndic de Greuges no puede entrar en el examen individual de las quejas sobre las que esté pendiente una resolución judicial, ya que el art. 117 de la Constitución española proclama el principio de independencia que debe caracterizar todas actuaciones que realizan jueces y tribunales en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales.

Sin perjuicio de lo anterior, el Síndic de Greuges es competente para sugerir la apertura de diligencias previas al objeto de proceder, si hubiere lugar, a la incoación de expedientes disciplinarios.

De lo informado, se desprende que desde la Diputación de Alicante no se consideró oportuno iniciar expediente administrativo de responsabilidad disciplinaria. En este sentido, la mera disconformidad o desacuerdo con esta decisión no puede, por sí sola, motivar la intervención del Síndic de Greuges.

Por último, respecto a la organización sanitaria del Hogar Provincial de Alicante, esta Institución, con ocasión de la apertura en noviembre de 2008 de la queja de oficio 9/2008, ya tuvimos ocasión de manifestarnos.

En aquella ocasión, la Excmo. Diputación nos informó que “el Centro Hogar Provincial es un centro socio-asistencial, no sanitario, que cuenta con un centro de recepción y Acogida de Menores“, por lo que “no es necesario contar con personal médico propio”, añadiendo que, no obstante lo anterior, en la asistencia a menores “el Centro Hogar Provincial, cuenta en su plantilla con un médico pediatra, un enfermero (DUE) y dos auxiliares sanitarios titulados (ATS) en la enfermería pediátrica, que atiende a los menores residentes, en jornadas de lunes a viernes, en horario de 8,00 a 15,00 horas. Fuera de este horario, se presta la atención sanitaria a través de la Enfermería General del Centro, las 24 horas, durante todos los días de la semana. Todo ello sin perjuicio de los recursos sanitarios públicos a los que se tiene acceso”.

De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 30.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, dimos por concluida nuestra investigación, ya que de la documentación obrante en el expediente no se desprende que la actuación de la Administración haya vulnerado alguno de los derechos, libertades o principios reconocidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía.

Queja iniciada de oficio nº 9/2009 (expediente nº 090926) sobre la avería de los pasos a nivel de la línea 1 del metro a su paso por el Barrio de La Canyada en Paterna.

Según las noticias aparecidas en diversos medios de comunicación, los tres pasos a nivel de la Línea 1 del Metro a su paso por el barrio de La Canyada de Paterna se averiaron al mismo tiempo durante dos horas.

Frente a estas situaciones de riesgo para la seguridad vial, esta Institución tiene dicho que la supresión de los pasos a nivel en las zonas urbanas constituye un objetivo a alcanzar a fin de evitar situaciones de riesgo para la vida e integridad física de los automovilistas y peatones, pues notorio es que la mayoría de los accidentes que se producen en los pasos a nivel tienen unas consecuencias dramáticas. De ahí la importancia de velar para que los sistemas de seguridad implantados en los mismos funcionen correctamente en todo momento y se mantengan en un adecuado estado de conservación y modernización que eviten al máximo posible la producción de averías.

A la vista de la actuación desplegada por la entidad Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana para evitar que estos hechos se volvieran a repetir, procedimos al cierre de la queja.

Queja iniciada de oficio nº 10/2009 (expediente nº 090927) sobre las molestias generadas por una cantera en Riba-roja de Turia.

Las molestias que padecen los vecinos como consecuencia de las explosiones y ruidos generados durante todo el día, especialmente, la continua circulación de camiones por la noche, derivados del funcionamiento de una cantera en el término municipal de Riba-Roja de Turia, motivaron la incoación de oficio de una investigación en aras a la protección de los derechos constitucionales a la vida y a la integridad física (art.15), a la salud (art. 43) y al medio ambiente (art. 45).

Habida cuenta el compromiso municipal consistente en adoptar las medidas oportunas para eliminar al máximo posible las molestias por los ruidos y explosiones generadas por la cantera, dimos por conclusa la investigación iniciada y procedimos al archivo del expediente.

Queja iniciada de oficio nº 11/2009 (expediente nº 090990), sobre la instalación de un dispositivo sonoro en para invidentes en algunos semáforos de Monóvar.

Un vecino de Monóvar, el cual padece una discapacidad visual del 100%, venía solicitando con reiteración al Ayuntamiento la instalación de un dispositivo sonoro en algunos semáforos del municipio, donde se encuentran las calle más transitadas y peligrosas para los invidentes.

Al parecer, según indica la persona afectada, “sólo habría que actuar en 23 semáforos, todos ellos situados en la peligrosa y transitada travesía que va de Elda a Pinoso dividiendo el caso urbano”.

En este sentido, el art. 10.c) de la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación, dispone lo siguiente:

“c) Pasos de peatones: Se considera como tales, tanto los regulados por semáforos como los pasos de cebra. Se determinará reglamentariamente, su desnivel, longitud e isletas, entre otros parámetros, evitándose la existencia de escalones.

En los pasos de peatones se salvará el desnivel entre la acera y la calzada, mediante rampas que posibiliten el paso de personas en sillas de ruedas, utilizando además, en su inicio, pavimento de textura diferente.

Cuando los pasos dispongan de semáforos se asegurará la existencia de dispositivos sonoros que faciliten el paso de las personas invidentes. Tanto las rampas como los dispositivos deberán hallarse siempre en buen estado.”

El Ayuntamiento de Monóvar nos comunicó su voluntad de ir implantando progresivamente los dispositivos sonoros para invidentes, en función de la disponibilidad presupuestaria,

Queja iniciada de oficio nº 12/2009 (expediente nº 091032), sobre la casa de acogida “Campanar” de Valencia.

La investigación iniciada tenía por objeto conocer la situación que padecen usuarias del Centro de Acogida “Campanar” de Valencia al recibir presiones, presuntamente, por parte de las trabajadoras del Centro, para que den a sus hijos en adopción.

La queja en cuestión se centraba en las noticias aparecidas en los medios de comunicación en el que madres residentes en el Centro de Acogida “Campanar” de Valencia estaban recibiendo presiones por las trabajadoras del Centro para dar a sus hijos en adopción.

Examinado exhaustivamente el informe elaborado por la Conselleria de Bienestar Social, llegamos a la conclusión que la intervención realizada por el equipo de profesionales del Centro “Campanar” es altamente competente y demuestra una sensibilidad y apoyo a estas mujeres que es de señalar por su profesionalidad y calidad humana, y así lo hemos constatado al realizar nuestra investigación, pues también se desprende de las entrevistas en profundidad que se han llevado a cabo con las usuarias.

Dado que la actuación de las trabajadoras del centro ha sido en todo momento conforme a los principios y objetivos del centro, con la mayor profesionalidad que debe guardar todo centro de esta características, y que la presión para que las madres usuarias del centro dieran a sus hijos o hijas en adopción no se produjo en ninguno de los cinco supuestos analizados, dimos por concluida nuestra investigación y procedimos al cierre de la queja iniciada de oficio por esta Institución, ya que de la misma no se desprende que la actuación de la Conselleria de Bienestar Social haya vulnerado alguno de los derechos, libertades o principios reconocidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía.

Queja iniciada de oficio nº 13/2009 (expediente nº 091044), sobre instalaciones docentes en un Instituto de Educación Secundaria.

Los alumnos del IES Politécnico de Castellón iniciaron una huelga indefinida por falta de seguridad en los talleres en los que estudian carrocería, electromecánica y automoción, ya que, al

parecer, existían deficiencias graves en el taller de plancha y en los equipos de aspiración de humos tóxicos de soldaje y homologación que pueden incidir gravemente en la seguridad de los alumnos, la mayoría, menores de edad.

Acordamos la finalización de nuestras investigaciones cuando la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes de la Conselleria de Educación nos informó que ha concedido un crédito extraordinario por importe de 37.468 euros para atender las recomendaciones del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales para subsanar las deficiencias del Taller TB 42 del IES Politènic de Castellón.

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

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

Queja iniciada de oficio nº 15/2009 (expediente nº 091603), sobre supresión del gabinete psicopedagógico municipal de El Campello.

La investigación desarrollada tenía por objeto la decisión de suprimir el Gabinete Psicopedagógico Municipal que viene funcionando desde hace más de 20 años, y que viene atendiendo a alumnos/as con necesidades educativas especiales y prestando apoyo y asesoramiento a sus familias, con la intención de sustituirlo por el servicio SPE (Servicios Pedagógicos Escolares), dependientes de la Conselleria de Educación.

Concluimos nuestra investigación tras comprobar que el Ayuntamiento de El Campello complementará con el Gabinete Psicopedagógico Municipal (GPM) las funciones del Servicio Psicopedagógico Escolar (SPE) con actuaciones en ámbitos extraescolares, como escuelas de padres, charlas de autoayuda para padres de niños con necesidades educativas especiales, evaluación de psicología clínica dirigida a la población de menores comprendidos entre 0 y 18 años, asesoramiento a las familias, asistencia social, etc., y que, por su parte, el SPE destinará dos profesores especializados en orientación educativa (psicopedagogos) a tiempo completo y uno a media jornada, para la atención a centros escolares de El Campello, y que, en concreto, el CEIP “El Fabraquer” va a recibir un mínimo de atención de un profesor especializado en orientación educativa tres días a la semana.

Queja iniciada de oficio nº 16/2009 (expediente nº 092130), sobre escolarización de alumnos con necesidades educativas especiales.

Acordamos investigar la situación en la que se encontraba un alumno con síndrome de Down en Lliria, al no haberse podido incorporar a ningún centro docente, ni recibir atención educativa domiciliaria, debido, al parecer, a las discrepancias surgidas entre su madre y la Administración educativa respecto a su escolarización.

Habida cuenta que la matriculación en el Centro de Educación Especial “Virgen de la Esperanza” de Cheste estaba en vías de solución y que el alumno estaba recibiendo atención educativa domiciliaria, procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

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

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

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

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

Seguimos con la tramitación de la investigación iniciada respecto a la presencia de unos menores en un 'striptease', celebrado con motivo de una fiesta motera, en una carpa cedida por el Ayuntamiento de Pilar de la Horadada.

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

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

Queja iniciada de oficio nº 20/2009 (expediente nº 093596), sobre el estado de un menor de 10 años con más de 75 kg. de peso.

Una vez analizados los informes requeridos a las Administraciones Públicas implicadas, acordamos el cierre de la queja a la vista de la actuación administrativa desarrollada y de que el menor no se encuentra en ninguna situación de riesgo.

A.2) Iniciadas en 2008 y 2007

En cuanto a las investigaciones incoadas de oficio en el 2008 y 2007 que se encontraban en tramitación al tiempo de redactar el Informe anual del año pasado, damos cuenta a continuación del estado de tramitación en el que se encuentran:

Queja iniciada de oficio nº 3/2008 (expediente nº 080245), sobre menores con trastornos de conducta.

Concluida la investigación, la Conselleria de Educación, la Conselleria de Bienestar Social y la Conselleria de Sanidad aceptaron nuestras recomendaciones, que transcribimos a continuación:

A las tres Consellerias:

- Que, de forma coordinada entre las diferentes Administraciones implicadas en la materia, se elabore un plan de intervención en menores con problemas conductuales que contemple todas las

cuestiones relativas a la detección temprana, diagnóstico y tratamiento de los menores afectados por estos trastornos.

A la Conselleria de Educación:

- Que se dicten instrucciones para que los alumnos que presenten conductas contrarias a la convivencia, graves y reiteradas, sean derivados para su evaluación por los Equipos de Orientación Educativa a los efectos de determinar si pudieran presentar trastornos conductuales precisados de intervención específica.
- Que valore, respetando la confidencialidad de los datos personales, el inicio de actuaciones para conocer las cifras que refleja la relación existente, en su caso, entre las alteraciones graves de conducta que presentan algunos alumnos y los conflictos de convivencia que se producen en muchos centros docentes. Todo ello al objeto de permitir un mejor tratamiento del problema.
- Que se dote de recursos educativos especializados para la atención a los alumnos que presenten trastornos conductuales que incluyan diferentes opciones educativas en función del tipo de tratamiento que los mismos precisen y entre las que debería contemplarse la creación de aulas específicas, dirigidas por especialistas, que se encargarían del desarrollo de programas de modificación de conducta destinados a aquellos menores cuyos trastornos conductuales no aconsejasen su integración en un aula ordinaria.
- Que incluya en su planes formativos ofertas al personal docente que tengan a su cargo menores con trastornos conductuales para que puedan desarrollar programas de modificación de conducta con aquellos menores cuyo comportamiento posibilite su integración en aulas ordinarias.

A la Conselleria de Sanidad:

- Que se complemente la red de recursos públicos destinados a la intervención con menores afectados por trastornos conductuales de forma que contemplen todas las opciones terapéuticas que puedan precisar estos menores.
- Que se valore instar, a través del Consejo Nacional de Especialidades de la Salud, al Ministerio de Sanidad la creación de la especialidad de psiquiatría infantil y juvenil.

A la Conselleria de Bienestar Social:

- Que, a la mayor brevedad, pongan en marcha los planes y acciones que permitan contar en la Comunidad Valenciana con recursos terapéuticos para los menores con trastornos de conducta no tutelados por la Administración valenciana.
- Que ofrezca formación específica para los profesionales de los Servicios Sociales que deban desempeñar un papel activo en el desarrollo de los planes de intervención elaborados para los menores con trastornos conductuales.

Queja iniciada de oficio nº 4/2008 (expediente nº 080281), sobre el personal de enfermería del Hospital General de Alicante.

Examinado el informe remitido por la Conselleria de Sanidad, acordamos el cierre de queja dado que no apreciamos actuaciones administrativas irregulares.

Queja iniciada de oficio nº 9/2008 (expediente nº 083589) sobre el fallecimiento de un menor en el Hogar Provincial de Alicante.

Analizada la documentación remitida por la Excma. Diputación Provincial de Alicante, acordamos el cierre de queja dado que no apreciamos actuaciones administrativas irregulares.

Queja iniciada de oficio nº 10/2008 (expediente nº 083758) sobre la contaminación acústica existente en el caso antiguo de Alicante.

A la vista de las actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Alicante, acordamos el cierre de la queja. No obstante, rogamos al Ayuntamiento que nos mantuviera informado sobre las actuaciones municipales que se sigan desarrollando para reducir al máximo la contaminación acústica existente en el Barrio de Alicante, y ello, para acordar el archivo definitivo del asunto planteado por la presente queja.

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

Recibidos los informes requeridos a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana y al Excmo. Ayuntamiento de Valencia, continuamos con la tramitación de la presente queja.

Queja iniciada de oficio nº 12/2008 (expediente nº 083842), sobre el modelo de ejecución de las medidas de régimen abierto de la Ley Orgánica 5/2000, de responsabilidad penal de menor.

La Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas ha aceptado nuestra recomendación, que insertamos a continuación:

“La LO 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, atribuyó a las Comunidades Autónomas la competencia para ejecutar las medidas que resultasen impuestas con arreglo a la misma a los menores responsables de la comisión de hechos delictivos.

A la hora de proceder a la ejecución de este tipo de medidas de régimen abierto, la Generalitat Valenciana en el ejercicio de sus competencias ha optado por el sistema de delegar en determinadas asociaciones la ejecución de las mismas, operando a través del sistema de la subvención. De este modo, cada año se produce la convocatoria (desde este año a cargo de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas) de ayudas destinadas a las asociaciones encargadas de poner en práctica dichas medidas.

Esta Institución, sin embargo, ha recibido en los últimos tiempos diferentes escritos de queja, remitidos por las asociaciones participantes en el sistema, en el que se ponían de manifiesto determinadas disfunciones que acarrea el modelo de gestión seleccionado.

En concreto, las citadas entidades señalaban que el sistema de subvención seleccionado, que obliga a las asociaciones colaboradoras a solicitar, para cada ejercicio, las ayudas que les permitan poner en práctica las medidas impuestas, conlleva que en cada anualidad deba procederse al estudio y a la resolución de las solicitudes presentadas. Lógicamente, la tramitación de dicho procedimiento determina que el abono efectivo de las ayudas concedidas se retrase en el tiempo hasta el momento en el que se produce la resolución favorable a la solicitud de ayuda y, más adelante, se ordena y produce el pago efectivo.

Esta situación, no obstante, entra en conflicto con el hecho de que las citadas asociaciones se encuentran ejecutando, en cada ejercicio, las medidas judicialmente impuestas, debiendo adelantar de sus propios recursos, los fondos necesarios para llevarlos a cabo.

La Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas nos dice en su último informe que se planteará la posibilidad de implantar otros sistemas de gestión distintos sin que se especifiquen concretamente dichos cambios.

Con el fin de ratificar dicho planteamiento le proporcionamos información acerca de diferentes sistemas de gestión de este tipo de recursos económicos, subrayando la gestión que viene realizando el centro de régimen abierto de Villena “La Villa”, el cual se ajusta a la Ley 30/2007 de 30 de Octubre de Contratos del Sector Público.

Dicha Ley tiene por objeto regular la contratación del sector público, a fin de garantizar que la misma se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos, y de asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.

La Ley viene, finalmente, a tipificar normativamente los contratos de colaboración entre el sector público y el sector privado, como nuevas figuras contractuales que podrán utilizarse para la obtención de prestaciones complejas o afectadas de una cierta indeterminación inicial, y cuya financiación puede ser asumida, en un principio, por el operador privado, mientras que el precio a pagar por la Administración podrá acompañarse a la efectiva utilización de los bienes y servicios que constituyen su objeto.

Por todo ello no solo le pedimos que tome en consideración el planteamiento de otro modelo de gestión sino que le sugerimos un modelo concreto y un marco legal definido.”

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

Recibidos los informes requeridos a distintas Consellerias para que se realicen campañas institucionales en diversos medios de comunicación a favor de no estigmatizar a las personas que padecen enfermedades mentales, continuamos con la tramitación de la presente queja.

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

Seguimos a la espera de recibir la contestación del Excmo. Ayuntamiento de Alicante sobre la aceptación o no de nuestras recomendaciones.

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

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

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

Concluida la correspondiente investigación, al tiempo de redactar el presente Informe anual estamos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas sobre la aceptación o el rechazo de nuestra recomendación en el sentido de adoptar las medidas necesarias para que, de modo paulatino, la plantilla de los Equipos Técnicos de menores se adapten a las exigencias contenidas en el apartado 3 de la LO 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, de acuerdo con la redacción dada al mismo por la Disposición Transitoria tercera de la Ley Orgánica 8/2006, de 4 de diciembre.

B) QUEJAS INICIADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS

I. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE

a) URBANISMO

1. Introducción

En este año 2009 nos han sido planteadas un total de 203 quejas, lo que supone un ligero aumento respecto a las 196 quejas presentadas por la ciudadanía en 2008.

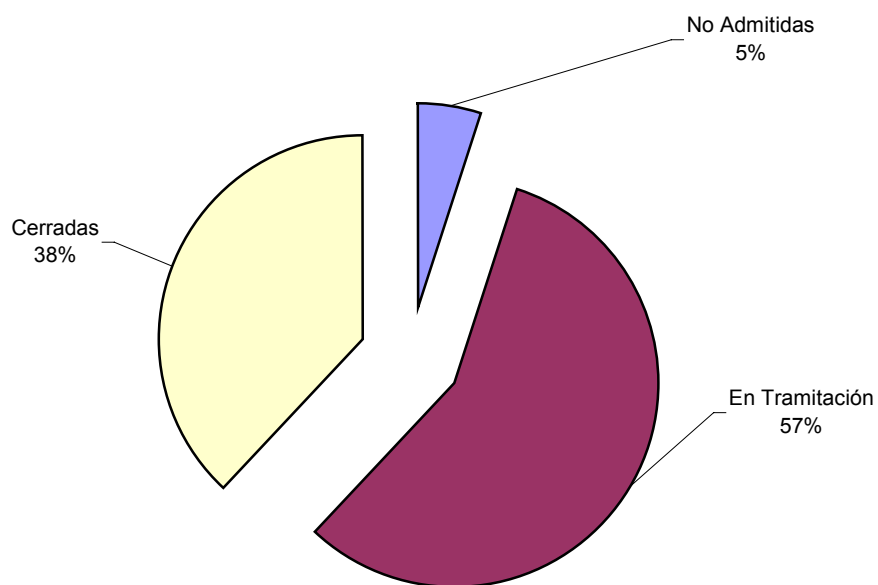
Como en años anteriores, vamos a dar cuenta de las quejas que consideramos de especial relevancia y que queremos destacar especialmente sobre la base de criterios de selección tales como haber afectado a un número importante de ciudadanos, su repercusión o trascendencia social, la reiteración, novedad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

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

2. Urbanismo en Cifras

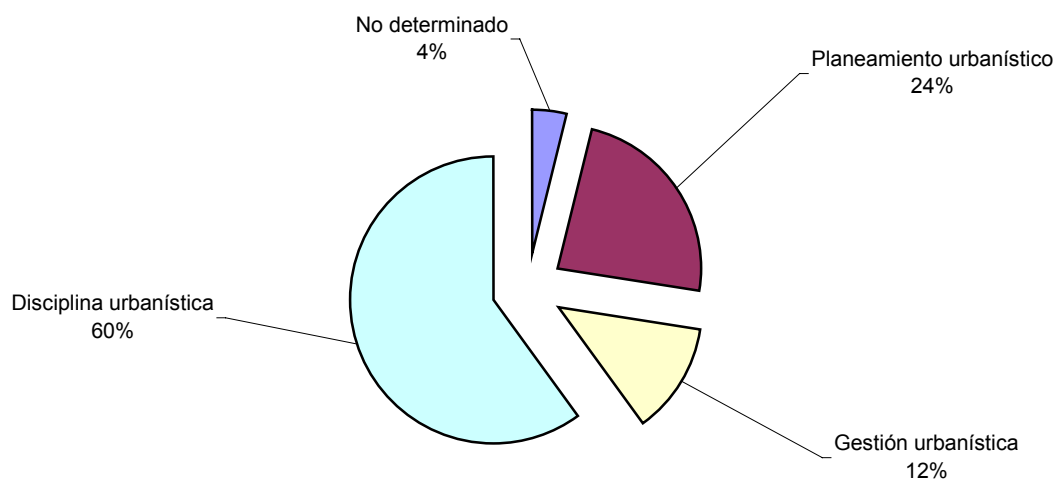
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	10	4,93%
En Tramitación	116	57,14%
♦ En Trámite Normal	116	57,14%
♦ Suspendidas	0	0,00%
Cerradas	77	37,93%
♦ Por solución	28	13,79%
♦ Se solucionará	6	2,96%
♦ Actuación Administrativa Correcta	27	13,30%
♦ Otros Motivos	2	0,99%
♦ Resoluciones	14	6,90%
• Aceptadas	12	5,91%
• No Aceptadas	2	0,99%
Total Quejas	203	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Urbanismo	Quejas
Planeamiento urbanístico	48
Gestión urbanística	25
Disciplina urbanística	122
No determinado	8
Total área de urbanismo	203



3. Planeamiento urbanístico

3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva

Efectuamos una exhaustiva investigación en relación con la realización de actividades de extracción, trituración de áridos y vertido de residuos inertes en el paraje natural “Pou Clar” de Ontinyent (queja nº 070114).

El Excmo. Ayuntamiento de Ontinyent nos remite varios informes sobre las actuaciones municipales desarrolladas para evitar que se continuaran ejerciendo dichas actividades sin las autorizaciones pertinentes.

En la fase de alegaciones a estos informes, la autora de la queja insiste en que nada ha cambiado, el número de vertidos ha ido en aumento, se siguen ejerciendo actividades sin las correspondientes licencias municipales, tales como la trituración de áridos, la extracción de arenas y el vertido de materiales inertes.

El Ayuntamiento de Ontinyent, en el último escrito remitido a esta Institución, nos indica que la parcela donde se pretende instalar una planta de valoración de residuos se encuentra dentro de una zona que se pretende declarar como Paraje Natural Municipal, ya que “se trata de un paraje de gran valor ecológico, hidrogeológico, cultural y paisajístico que alberga especiales animales y vegetales de gran interés y, por tanto, cualquier actividad de este tipo dentro del paraje podría producir un gran impacto negativo.”

Así las cosas, el hecho de que la empresa titular de las instalaciones siga funcionando sin tener ni la licencia ambiental (arts. 74, 89 y 93 Ley 2/2006, de 5 de Mayo, Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental) ni la previa y preceptiva declaración de interés comunitario (disposición adicional tercera (punto octavo) de la Ley 4/1992, de 5 de junio, sobre Suelo No Urbanizable, declarada en vigor por la posterior Ley 10/2004, de 9 de diciembre), a pesar de las distintas órdenes de cese de la actividad dictadas por el Excmo. Ayuntamiento de Ontinyent es lo que provoca la comprensible indignación de la autora de la queja, quién no entiende la lentitud municipal a la hora de ejecutar y hacer efectivas en la realidad, no sólo sobre el papel, sus propias resoluciones de cese o clausura de la actividad.

Finalmente, el Ayuntamiento de Ontinyent ha aceptado nuestras recomendaciones en el sentido de que extremara los esfuerzos para impulsar y resolver los expedientes urbanísticos actualmente en tramitación, adoptando todas aquellas medidas que sean necesarias en protección de los valores ambientales de la zona que se pretende preservar como Paraje Natural Municipal.

Por otra parte, en relación con la construcción ilegal de un campo de golf en San Miguel de Salinas, la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda ha aceptado las recomendaciones emitidas en el expediente de queja nº 071226, a saber:

a) Se tramite, dentro de los plazos legalmente establecidos y, en su consecuencia, sin dilaciones indebidas, en evitación de la prescripción de la acción contra el ordenamiento jurídico urbanístico y de la caducidad de los procedimientos de restablecimiento de la legalidad urbanística y del expediente sancionador que trae causa de éste, los procedimientos de infracción y sancionador que procedan en relación con la construcción ilegal de un campo de Golf en término de San Miguel de Salinas.

b) Se reconozca el tratamiento que corresponde a los interesados en el procedimiento administrativo, al promotor de la queja, y en su consecuencia, se les notifique todas cuantas actuaciones se ventilen en dicho procedimiento y de cuantas resoluciones se dicten en el mismo.

Por último, antes de concluir con la exposición de este apartado, la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana también ha aceptado la recomendación dictada en el expediente de queja nº 080085 en el sentido de que se dicte y notifique resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por la asociación ecologista autora de la queja en el recurso de reposición presentado contra el Plan Especial del Sistema General Aeroportuario de Alicante.

3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento

Hemos emitido numerosas recomendaciones, durante este año 2009, insistiendo en la necesidad de obtener el preceptivo informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Júcar para acreditar la existencia de recursos hídricos suficientes con anterioridad a la aprobación de los planes y programas urbanísticos.

Esta Institución viene defendiendo que, por la importancia de este informe y la lógica necesidad de que los recursos hídricos estén garantizados, el informe de la Confederación Hidrográfica del Júcar debe, al menos, solicitarse con anterioridad a adoptar cualquier acuerdo de aprobación provisional y, en todo caso, definitiva, del plan parcial y del programa de actuación integrada.

Así, en la queja nº 071156, relativa al desarrollo de los Programas de Actuación Integrada Tierras Nuevas I y Tierras Nuevas II, el Ayuntamiento de Orihuela ha aceptado las siguientes recomendaciones:

a) Que no se lleve a cabo la aprobación definitiva ni se ejecuten las determinaciones del PAI Tierras Nuevas I y Tierras Nuevas II, sin que antes se acredite la existencia de recursos hídricos suficientes y bastantes mediante la obtención de informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Segura, y para el supuesto de que éste fuese desfavorable, proceda a la revisión del acto administrativo provisional aprobatorio del mismo, en aquellos extremos, que pudieran tener carácter definitivo, tal cual pudiera ser la adjudicación de agente urbanizador del referido ámbito.

b) Que igualmente lleve a cabo la evaluación ambiental estratégica del ámbito objeto de desarrollo, previamente a dicha aprobación, en aras a evaluar cuales pudieran ser los efectos en el medio como consecuencia del desarrollo urbanístico programado.

Por otra parte, en la queja nº 080817, estamos a la espera de recibir la contestación del Excmo. Ayuntamiento de La Nucía sobre la aceptación o no de las recomendaciones, habiendo sido éstas aceptadas por la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, en relación con el Plan Parcial y el Programa de Actuación Integrada del Sector “La Serreta”:

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

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

3.- Que en el proyecto de reparcelación que se elabore, la vivienda del promotor de la queja, atendiendo al índice de ocupación, a la tipología edificatoria, a su armonización con el paisaje y a la regulación que la Ley Urbanística Valenciana contempla para las áreas semiconsolidadas y, en concreto, para cuando se trata de una vivienda unifamiliar aislada, pueda ser declarada

compatible con el planeamiento aprobado y que en dicha fase se excluya de dicho sector; ahora bien para el supuesto que, tras la ponderación referida, dicha vivienda resulte totalmente incompatible, la administración municipal, vía reparcelación, debe atender tal declaración de incompatibilidad mediante la institución jurídica del realojo.

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

Por el contrario, en la queja nº 082846, el Ayuntamiento de Alcalá de Xivert no ha aceptado, de forma justificada, nuestra recomendación relativa al Programa de Actuación Integrada P-13 en punto a que no se ejecuten las determinaciones de dicho instrumento de ordenación sin que antes se acredite la existencia de recursos hídricos suficientes mediante la obtención de informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Júcar, y para el supuesto de que éste fuese desfavorable, proceda a la revisión del acto administrativo aprobatorio del mismo.

Además de la relevante cuestión de los recursos hídricos del planeamiento, también hemos investigado, como en años anteriores, numerosas quejas sobre la participación ciudadana en la elaboración del planeamiento.

Así, en la queja nº 090979, en la que el autor de la misma ha presentado varios escritos deseando conocer el estado de tramitación del Plan General de Ordenación Urbana, el Ayuntamiento de Antella ha aceptado nuestra recomendación en orden a que se conteste de forma motivada a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el ciudadano y se adopten las medidas oportunas para incrementar la participación ciudadana en la elaboración del planeamiento y garantizar el mayor acceso posible a la información urbanística.

3.3. Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural

En materia de patrimonio cultural valenciano hemos dictado durante el 2009 varias recomendaciones.

Así, el autor de la queja nº 083349 nos expone que es propietario del Monestir d'Aigües Vives de Carcaixent, declarado Bien de Interés Cultural (en adelante, BIC) con la categoría de Monumento; en la parcela colindante a este monumento se ubican las instalaciones del Hospital d'Aigües Vives, encontrándose esta parcela incluida en el entorno de protección del BIC.

Según relata el interesado, a mediados de 2007, la empresa que gestiona el Hospital comenzó la ejecución de unas obras de ampliación del mismo, consistentes en la elevación de una planta, sin disponer de la licencia municipal pertinente; esta situación fue denunciada en diferentes ocasiones por los interesados ante el Ayuntamiento de Carcaixent, sin que se procediera a la paralización de las obras.

Asimismo, el promotor del expediente de queja señala en su escrito que se les ha denegado el acceso al expediente de concesión de licencia urbanística y que, en dicho expediente, no se ha elaborado el estudio de integración paisajística.

Paralelamente, la Consellería de Cultura y Deporte había concedido autorización para el proyecto de ampliación del Hospital; el autor de la queja la había recurrido en alzada y todavía no había recibido respuesta.

Teniendo en cuenta estos hechos, y empezando por estos últimos, en efecto, la Consellería de Cultura y Deporte nos remitió un informe en el que reconocía que todavía no había resuelto el

recurso de alzada; este hecho es confirmado por el autor de la queja, quien insiste en denunciar que, más de un año después, el recurso de alzada sigue sin contestarse por la Consellería.

En cuanto a las actuaciones municipales realizadas, y a la vista de la documentación remitida por el Ayuntamiento de Carcaixent a esta Institución, se ha podido comprobar que el Ayuntamiento concedió licencia de obras sin haber contestado a las alegaciones presentadas por el autor de la queja al estudio de integración paisajística, quien reitera que todavía no han sido resueltas al día de hoy, y sin incoar el preceptivo expediente sancionador por haberse ejecutado obras sin licencia (art. 252.1 Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana).

Hay que recordar, una vez más, que por mucho tiempo que transcurra desde la presentación del recurso de alzada (recordemos, hace más de un año) y del escrito de alegaciones, no por ello desaparece la obligación administrativa de contestar, ni el ciudadano tiene que forzosamente entender desestimada su solicitud e interponer el recurso contencioso, toda vez que estamos ante una facultad del interesado.

Por otro lado, respecto a las dificultades en obtener la información urbanística solicitada por el autor de la queja, conviene destacar su condición de interesado en el expediente de obras tramitado y no de un mero ciudadano, por lo que tiene derecho a acceder al expediente para conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación del mismo (art. 35.a) Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común), sin necesidad de esperar a que el procedimiento esté concluido, como si se tratara de un ciudadano que no tuviera la condición de interesado (art. 37.1 Ley 30/1992).

No se obviar que la prescripción constitucional dirigida a todos los poderes públicos en punto a garantizar la conservación y promoción de del patrimonio histórico, cultural y artístico de los pueblos de España y de los bienes que lo integran (art. 46), se encuentra desarrollada en el ámbito autonómico por la Ley 4/1998, de 11 de junio, Reguladora del Patrimonio Cultural Valenciano, en cuyo artículo 4.2 dispone que “las entidades locales están obligadas a proteger y dar a conocer los valores del patrimonio cultural existente en su respectivo ámbito territorial, debiendo adoptar las medidas cautelares necesarias para evitar el deterioro, pérdida o destrucción de los bienes del patrimonio cultural.”

El nuevo Estatuto de Autonomía, en su art. 12, establece que “la Generalitat velará por la protección y defensa de la identidad y los valores e intereses del Pueblo Valenciano y el respeto a la diversidad cultural de la Comunitat Valenciana y su patrimonio histórico.”

Finalmente, la Conselleria de Cultura y el Ayuntamiento de Carcaixent no han aceptado, de forma justificada, nuestra recomendación de que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se resuelva de forma expresa y motivada el recurso de alzada y las alegaciones al estudio de integración paisajística presentadas por el autor de la queja y se incoe el correspondiente expediente sancionador por la realización de obras sin licencia que afecta a un bien de interés cultural, permitiendo el acceso en todo momento a los expedientes administrativos en los que el autor de la queja tenga la condición legal de interesado.

Otra problemática parecida es la planteada en queja nº 091225, en la que se denuncia la colocación de un cartel publicitario en el entorno de protección de un bien de interés cultural en Valencia, que debe ser retirado al no poder legalizarse.

El autor de la queja nos indica que, en la actualidad, más de seis años después, el mencionado rótulo publicitario sigue sin retirarse.

Hay que notar que estos hechos ya fueron objeto del anterior expediente de queja nº 061417, en el que emitimos la siguiente recomendación:

“estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Valencia que, de forma urgente e inmediata, disponga la ejecución forzosa de las resoluciones municipales en las que se ordena la retirada del cartel publicitario, así como la incoación del correspondiente expediente sancionador.”

Por su parte, el Excmo. Ayuntamiento de Valencia nos informa que ya impuso a la mercantil titular del cartel y a la comunidad de propietarios del edificio, varias multas en concepto de infracción urbanística, por importe de 600 euros, a fin de ejecutar la orden de retirada dictada.

Asimismo, el Ayuntamiento nos indica que el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 4 de Valencia ha desestimado, mediante la Sentencia nº 410/2009, de 24 de junio, el recurso interpuesto por la referida mercantil propietaria del cartel contra la multa por importe de 600 euros.

Así las cosas, a pesar de la actividad desarrollada hasta el momento por el Excmo. Ayuntamiento de Valencia, han pasado más de seis años desde que se ordenara por primera vez la retirada del cartel y ésta todavía no se ha producido.

Hasta el momento, la imposición de sanciones no ha provocado la retirada del cartel, por lo que el Ayuntamiento de Valencia podría acordar la ejecución subsidiaria, retirando el cartel por sí o a través de las personas que determine, a costa del obligado, tal y como autoriza el art. 98 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por último, el Ayuntamiento de Valencia ha aceptado nuestra recomendación en orden a que, habida cuenta que han transcurrido más de seis años desde que se ordenó por primera vez la retirada del cartel, se acuerde la ejecución subsidiaria por el Ayuntamiento a costa del obligado, quien tendrá que abonar los gastos, daños y perjuicios con apercibimiento de acordar el apremio sobre su patrimonio.

4. Gestión urbanística

El complicado y conflictivo tema de la ejecución y desarrollo de los planes urbanísticos también han constituido el objeto de muchas quejas presentadas en el 2009, entre las que destacamos las siguientes:

- a) discrepancias con la ejecución de un proyecto de reparcelación en Sant Joan d'Alacant, Finestrat y Llíria;
- b) la carencia de infraestructuras de urbanización –agua, luz, alcantarillado, etc.- en un sector de La Vila Joiosa y en otro de Oliva;
- c) la tardanza en la tramitación, aprobación y ejecución de un proyecto de reparcelación en La Nucía y en Valencia;
- d) la aprobación de un Programa de Actuación Aislada en Cocentaina para permitir la ejecución de una previa licencia de obras concedida y culminar la urbanización del vial de la parcela;
- e) la devolución de un aval bancario aportado para garantizar el pago de unas obras de urbanización en Ibi;
- f) la suscripción de un convenio urbanístico de cesión anticipada de suelo con reserva de aprovechamiento en Guardamar del Segura y, por último,
- g) las dificultades para prestar la garantía de las obras de urbanización mediante garantía real en lugar de aval bancario en Sant Vicent del Raspeig.

En la queja nº 090246, estamos a la espera de que el Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant nos conteste si acepta o no nuestra recomendación de que respecto al proyecto de reparcelación de la UA-6 Polideportivo, tenga en cuenta el contenido del informe pericial aportado por el autor de la queja.

Contrastando el informe del arquitecto técnico aportado por el autor de la queja con el informe del arquitecto municipal, se apreciaban las siguientes diferencias sustanciales:

- El perito del autor de la queja sostiene que la parcela es un solar y puede ser desarrollada mediante actuaciones aisladas, mientras que el arquitecto municipal defiende que la parcela no cumple con los requisitos legales para ser considerada como un solar y, por tanto, debe someterse al régimen de actuaciones integradas.

- En cuanto a las mediciones de la superficie de la parcela y la edificación existente también hay discrepancias. El arquitecto municipal afirma que “(...) la parcela de terreno tiene forma irregular semejante a un triángulo, con una superficie de 746,21 m². En su interior se encuentra situada parte de una edificación destinada a restaurante, con un total de 173 m² de superficie construida y un techado de 115,15 m² (...)”, mientras que el perito del autor de la queja manifiesta que, el resultado de las mediciones realizadas ha sido el siguiente: “(...) Parcela: 1.008,22 m²; edificación: 177,22 m²; cubierto: 130,00 m² (...)”.

- Y, finalmente, en cuanto al valor de la parcela y de la edificación, el arquitecto municipal lo fija en “(...) 128.588'08 € correspondiente a la parcela ubicada en suelo urbano (...)”, mientras que el perito del autor de la queja, para toda la parcela, tanto la ubicada en suelo urbano como en suelo urbanizable, señala un valor de “(...) -- 414.960 €-- (...)”.

Respecto al mismo problema de disconformidad con un proyecto de reparcelación (queja nº 090416), el Ayuntamiento de Finestrat ha aceptado nuestras recomendaciones:

1.- Que, al amparo de la función pública urbanística que legalmente le viene atribuida verifique, si la estructura racional de la ordenación urbanística necesariamente comporta el declarar como incompatible la edificación de la promotora de la queja, ya sea total o meramente parcial.

2.- Que, igualmente, compruebe si, en función de la afección dotacional de la finca inicial en el porcentaje superior o igual e inferior del 50 por 100, le es o no de aplicación el principio de superposición respecto a la finca de reemplazo.

3.- Contraste las valoraciones emitidas por las partes, de conformidad con las reglas de valoración dictadas por el Estado, al ser esta materia de competencia exclusiva estatal; y ello, sin perjuicio, de la valoración que pudiera haber llevado a cabo el agente urbanizador, y al margen de que la misma hubiera o no hubiera sido contradicha por el interesado o afectado en un procedimiento de esta naturaleza.

Finalmente, en la queja nº 090537, se plantea que el Ayuntamiento de Liria ha llevado a cabo la aprobación del proyecto de urbanización y la retasación de cargas del sector de planeamiento ST-1 de suelo urbanizable terciario, así como la exigencia de la satisfacción de las cargas de urbanización dimanantes de la ejecución de dicho proyecto, exigencias estas últimas que se están llevando a cabo sin sujetarse al procedimiento y plazos legalmente establecidos; sin perjuicio, a su vez, de la demora que arrastra la materialización de ese proyecto, que se inició en el año 2003, pero que hasta finales de 2007 ha permanecido inactivo, siendo reactivado durante 2008 y siendo exigido el pago de las elevadas cuotas de urbanización que traen causa del mismo en estos momentos en los que la situación económica no acompaña para hacer frente a las mismas, por lo que solicitan la suspensión de la ejecución del Programa de Actuación Integrada (PAI).

Concluida la investigación, el Ayuntamiento de Liria no ha aceptado, de forma justificada, las siguientes recomendaciones que pronunciamos:

1.- Revise si la retasación aprobada se ajusta a los supuestos legalmente tasados, o por el contrario, obedece única y exclusivamente a la demora de tiempo producido por la tramitación del expediente de cesión de la condición de agente urbanizador; si en la referida retasación también ha operado la retasación del valor del suelo; los costes a que ascienden las cargas de urbanización, ya que el coste por metro cuadrado se encuentra dentro de la franja o banda alta de los costes de urbanización dentro de la Comunidad Valenciana.

2.- Verifique si la atribución de los excesos de aprovechamiento devienen necesarios para alcanzar la adjudicación de una parcela que no sea inferior a la mínima establecida por el planeamiento.

3.- Valore y, en su caso, articule, alguna medida que pudiera facilitar una mayor flexibilidad y alivio en la satisfacción de las cargas de urbanización a los propietarios de suelo del referido ámbito de actuación urbanística.

En cuanto al no menos grave problema de falta de terminación de las infraestructuras urbanísticas necesarias para prestar los servicios de agua, luz, alcantarillado, pavimentación de las vías públicas, el Ayuntamiento de La Vila Joisa ha aceptado la recomendación dictada en la queja nº 083602 en punto al otorgamiento de autorizaciones provisionales y la realización de cuantas gestiones se consideren necesarias ante las compañías prestadoras de los servicios de agua y luz para que los vecinos de dicha urbanización no dejen de recibir los servicios básicos, y entre ellos, el servicio de energía eléctrica y el servicio de agua potable.

En la queja nº 090442, la propietaria de una parcela con edificación en al área de Bassetes, unidad de ejecución nº 7, en Oliva, ha interesado reiteradamente el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en los arts. 153 y siguientes del Plan General de Ordenación Urbana de Oliva, ya que la zona se encuentra sin alcantarillado, sin alumbrado público, con una acequia en malas condiciones higiénico-sanitarias, etc.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de que el Ayuntamiento de Oliva nos conteste si acepta o no nuestra recomendación consistente en que se procure establecer un calendario aproximado de trabajo con el objeto de evitar que se dilate en exceso el desarrollo urbanístico de la unidad de ejecución nº 7.

Por otra parte, respecto a los retrasos y dilaciones producidas en la aprobación y ejecución de los proyectos de reparcelación, en la queja nº 090249 se denuncia el incumplimiento municipal del acuerdo logrado con los vecinos de la partida El Planet en La Nucía, por el cual se cedían unos terrenos (el de la autora de la queja actualmente está ocupado por un centro de la tercera edad) con la promesa de que se reparcelaría la zona, sin que ésta se haya producido hasta el momento.

El Ayuntamiento de La Nucía ha aceptado nuestra recomendación de que adopte las medidas que considere oportunas para evitar el perjuicio patrimonial que están soportando los legítimos herederos de la autora de la queja por la falta de desarrollo urbanístico del Sector “El Planet”.

Asimismo, la mercantil autora de la queja nº 090837, manifiesta que han pasado más de cinco años desde el traslado de las instalaciones de su negocio y de la pérdida de la alquería, sin que el proyecto de reparcelación forzosa de la Unidad de Ejecución Única del Plan Parcial del Sector de SUP T-4, “Benimaclet” de Valencia, haya sido aprobado todavía y sin haber recibido ningún tipo de indemnización por los daños y perjuicios causados en su patrimonio.

Efectuada la correspondiente investigación, el Ayuntamiento de Valencia ha aceptado nuestra recomendación en el sentido de que la propuesta de acuerdo elaborada por el Servicio de Gestión Urbanística y elevada a la Junta de Gobierno Local el 29 de abril de 2009 sea aprobada lo antes posible y se adopten las medidas oportunas para agilizar al máximo el desarrollo urbanístico del Sector SUP T-4 “Benimaclet”, y todo ello, sin perjuicio de tramitar y resolver las reclamaciones de responsabilidad patrimonial que pudieran presentar, en su caso, las personas afectadas por los daños y perjuicios causados en su patrimonio por la actuación municipal en la tramitación del proyecto de reparcelación forzosa.

Cambiando de problemática, el autor de la queja nº 082900 nos expone que el Ayuntamiento de Cocentaina le concedió una licencia de obras para proceder a la realización de determinadas actuaciones en una finca de su propiedad y que la falta de urbanización de una calle le impide concluir dichas obras, lo que le genera un perjuicio considerable; según señala el interesado, a pesar de los escritos dirigidos al Ayuntamiento, no ha obtenido una solución al problema planteado.

En la actualidad, seguimos a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de Cocentaina a nuestra recomendación de que inicie los expedientes urbanísticos correspondientes para resolver la situación creada al promotor de la queja, esto es, proceda a tramitar un programa de actuación aislada para obtener los terrenos afectos a suelo dotacional público que confieran la condición de solar a los terrenos del promotor de la queja, de conformidad con la licencia de edificación que le fue inicialmente otorgada; sin perjuicio de hacer uso de cualquier otra técnica urbanística que conduzca al mismo fin, cual pudiera ser una ocupación directa con reserva de aprovechamiento, o cualquier otro acuerdo que pudiera establecerse con los propietarios de los terrenos necesarios para poder obtener tales terrenos y ultimar las obras de urbanización pendientes de ejecución.

Por otro lado, en cuanto a la garantía de las obras de urbanización, el Ayuntamiento de Ibi (queja nº 090101) no ha aceptado, de forma justificada, nuestra recomendación de que, previa comprobación de que las fincas resultantes han quedado efectivamente afectadas en el Registro de la Propiedad, como carga real, al pago del importe cautelar de las cuotas de urbanización estipulado en la cuenta de liquidación provisional del Proyecto de Reparcelación, se proceda, cuanto antes, a la devolución de todos los avales presentados por los propietarios que así lo soliciten.

Existiendo una garantía real para el pago de las cuotas de urbanización, no resulta exigible al propietario la prestación de otra garantía financiera –los avales– para asegurar doblemente el pago de las mismas cuotas. Y ello, con independencia del derecho del Urbanizador a solicitar, en cualquier momento, que se practique una nueva afección en el Registro de la Propiedad, en la cuantía que apruebe el Ayuntamiento de Ibi, hasta cubrir el importe total debido por cuenta de cada finca resultante.

En parecidos términos, también recomendamos al Ayuntamiento de San Vicent del Raspeig, en la queja nº 091421, que adopte las medidas oportunas para lograr que el Urbanizador rectifique su comunicación a los propietarios con el objeto de que la misma respete lo dispuesto en los 166.1.d) y 167.3.a) de la Ley Urbanística Valenciana y permita a los propietarios optar entre garantizar el pago de las cuotas de urbanización mediante un aval bancario o una garantía real, procediéndose a la devolución de los avales a los propietarios que opten por prestar una garantía real como las autoras de la queja. Al haberse presentado un recurso contencioso-administrativo, tuvimos que suspender nuestra investigación.

Por último, en la queja nº 090776, se exponen las dificultades para firmar un convenio urbanístico con el Ayuntamiento de Guardamar con el objeto de llevar a cabo la cesión anticipada de terrenos con reserva de aprovechamiento para ejecutar el llamado “Proyecto de construcción vía parque CN-332”.

En este caso, el Ayuntamiento de Guardamar del Segura está ofreciendo a los propietarios afectados una alternativa al justiprecio expropiatorio que deberán recibir del Ministerio de Fomento, a través de la firma de un convenio tipo o general aprobado por el Pleno Municipal; a estos efectos, los propietarios pueden voluntariamente firmar o no el referido convenio, de tal manera que sí lo rechazan, no se van a ver privados de su propiedad sin la correspondiente indemnización o justiprecio, el cual será abonado por el Ministerio de Fomento.

Esta Institución valora positivamente los esfuerzos municipales que se han realizado hasta el momento para tratar de obtener el consenso mayoritario de todos los propietarios mediante la firma del referido convenio urbanístico, y ello, por cuanto que la competencia para la ejecución de la referida infraestructura pública no corresponde al Ayuntamiento sino al Ministerio de Fomento.

El Ayuntamiento de Guardamar del Segura no ha aceptado, de forma justificada, nuestra sugerencia de que reactive los contactos con el autor de la queja para tratar de lograr la firma del convenio urbanístico, aclarando las dudas e incertidumbres a resolver por la futura reparcelación del Sector Z0-6.

5. Disciplina urbanística

Los motivos de las quejas recibidas en 2009 en relación con los incumplimientos de la normativa urbanística los podemos agrupar en cuatro grandes bloques:

a) la negativa o excesiva tardanza en facilitar la información urbanística solicitada por los ciudadanos;

- b) la necesidad de obtener determinadas licencias municipales y autorizaciones autonómicas para realizar actos de uso y transformación del suelo;
- c) las órdenes dirigidas a los propietarios de bienes inmuebles para que los mantengan en adecuadas condiciones de seguridad, higiene, decoro y salubridad;
- d) la pasividad municipal y autonómica en incoar y resolver los expedientes de restauración de la legalidad urbanística y sancionador ante las construcciones que se realizan sin licencia o incumpliendo las condiciones de la misma.

5.1. El deber de la Administración de suministrar la información urbanística requerida por los ciudadanos

En el expediente de queja nº 090630 se denuncian las dificultades y los problemas que está padeciendo el ciudadano para obtener, de forma rápida y completa, la información urbanística que está solicitando al Ayuntamiento de Dolores.

Efectuada la correspondiente investigación, le indicamos al Ayuntamiento que el art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana reconoce que “todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable”.

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

En el caso que nos ocupa, si bien es cierto que el Ayuntamiento Dolores debe contestar a las solicitudes presentadas por el autor de la queja con la máxima rapidez posible, dentro del plazo de un mes, no es menos cierto que el Ayuntamiento puede denegar el acceso a la información urbanística a quienes no tengan la condición legal de interesado en los siguientes casos (art. 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y art. 559 del Decreto del Consell 67/2006, de 19 de mayo, por el que se establece el Reglamento de Ordenación y Gestión Territorial y Urbanística Valenciana):

“a) Cuando la información urbanística solicitada afecte a:

1º Cualquier procedimiento administrativo sancionador.

2º Datos de carácter personal.

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

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

Concluida la correspondiente investigación, el Ayuntamiento de Dolores aceptó nuestra recomendación en punto a que se extremaran los esfuerzos para contestar lo antes posible a las solicitudes de información urbanística presentadas por el autor de la queja, permitiendo el acceso a los expedientes en los que tenga la condición de interesado.

Por otra parte, en la queja nº 092206, un asociación de vecinos planteó su preocupación ante el Ayuntamiento de Altea por el aumento de la densidad edificatoria en el desarrollo urbanístico del Plan Parcial El Áramo, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

La asociación indicaba que, en los últimos años (2003-2007), se han venido construyendo edificaciones que, agrupando parcelas destinadas en principio a chalets unifamiliares, se han ejecutado en forma de viviendas agrupadas, aumentando con ello la densidad de viviendas.

El Ayuntamiento de Altea aceptó nuestra recomendación de que contestara de forma motivada a todas y cada una de las cuestiones planteadas por la asociación autora de la queja en su solicitud de información urbanística, en especial, las cifras del total de parcelas ya agrupadas en cada urbanización en el Plan Parcial El Áramo, a efectos de comprobar el cumplimiento del art. 9 de las Ordenanzas Regulatoras del Uso de los Terrenos del Plan Parcial El Áramo.

5.2. Las licencias urbanísticas

La representación legal de una mercantil se dirige a esta Institución manifestando que ha solicitado al Ayuntamiento de Torrent la expedición de un certificado acreditativo de la obtención de la licencia de obras por silencio administrativo, sin haber obtenido ninguna respuesta por parte del Ayuntamiento (queja nº 083658).

Examinada la documentación municipal remitida a esta Institución, se ha podido comprobar que, salvo error u omisión, el Ayuntamiento no indica en su informe si la resolución definitiva dictada en el expediente de solicitud de licencia de obras fue notificada expresamente, por lo que el autor de la queja todavía no ha recibido la correspondiente resolución municipal expresa concediendo o denegando la licencia interesada –al parecer, se le notificó la audiencia previa a la desestimación, pero no la resolución definitiva del procedimiento-.

En el informe municipal remitido a esta Institución tampoco se exponen las razones técnicas o jurídicas que impedirían la concesión de la licencia de obras al autor de la queja.

Finalizada la investigación, el Ayuntamiento de Torrent aceptó nuestra recomendación de que resolviera expresamente la solicitud de licencia de obras interesada por el autor de la queja y, en caso de denegarla, se acuerde la devolución del importe de la tasa abonada.

Por otro lado, la autora de la queja nº 080754 nos denuncia los daños causados en su propiedad provocados por la ejecución de unas obras de promoción de viviendas autorizadas por el Ayuntamiento de Casinos, así como su preocupación por la situación de peligrosidad existente para los viandantes que se aproximan al lugar donde se están realizando dichas obras.

Explicamos a la autora de la queja que el Ayuntamiento, por el sólo hecho de autorizar las obras, no es responsable de los daños causados en su vivienda por terceras personas y que la reparación de dichos daños debía ser exigida directamente al causante de los mismos ante los Tribunales del orden jurisdiccional civil.

Respecto a la seguridad de los viandantes, el Ayuntamiento de Casinos aceptó nuestra recomendación de que estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Casinos que, en caso de comprobar la existencia en la actualidad de situaciones de peligrosidad para los viandantes derivadas del estado o ejecución de las obras, ordene a la empresa titular de las

mismas la adopción de las medidas oportunas para evitar daños a las personas y a las propiedades colindantes.

Por último, en la queja nº 090389, se denunciaba el derribo ilegal, al parecer sin licencia del Ayuntamiento de Rocafort, de un inmueble que causó daños al edificio colindante donde se encuentra su vivienda.

Respecto a los daños que la demolición de las obras han podido causar en la vivienda de la autora de la queja, hay que destacar que, en principio, el único responsable de los daños es la persona física o jurídica que ha ejecutado materialmente las obras de demolición, contra quien la autora de la queja podrá ejercer cuantas acciones legales considere oportunas ante los Juzgados y Tribunales del orden jurisdiccional civil (art. 22 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial).

El Ayuntamiento de Rocafort es la Administración Pública competente para conceder o denegar los permisos de obras de demolición o construcción de los edificios; los particulares que realizan las obras son los responsables de los daños que causen a otras personas o bienes como consecuencia de la ejecución de las obras y, finalmente, el Juzgado de Primera Instancia del partido judicial donde se encuentre el edificio es la única Institución competente para resolver el problema de los daños causados, sin perjuicio, en su caso, de los recursos que puedan interponerse contra la sentencia del Juzgado.

El art. 193.1 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana, dispone que “las licencias se otorgarán o denegarán de acuerdo con las previsiones de la legislación y del planeamiento, dejando a salvo el derecho de propiedad y sin perjuicio del de terceros.”

No obstante lo anterior, y aunque el Ayuntamiento de Rocafort nos ha informado que las obras de demolición fueron autorizadas, no ha quedado despejada la cuestión sobre si la ejecución material de las obras de demolición se ajustó o no a la licencia concedida por el Ayuntamiento.

Asimismo, y con independencia de lo que puedan resolver los Tribunales de Justicia sobre los daños causados en la vivienda de la autora de la queja, lo cierto es que el Ayuntamiento de Rocafort todavía no emitido el informe sobre la legalidad de las obras de construcción ejecutadas desde que se comprometió a ello el 2 de enero de 2008.

El Ayuntamiento de Rocafort, finalmente, ha aceptado nuestra recomendación de que los servicios técnicos municipales informen a la autora de la queja sobre si las obras de demolición realizadas se ajustaron a la licencia de demolición concedida y sobre si las obras de construcción ejecutadas respetan la normativa urbanística municipal.

5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución

La autora de la queja nº 083296 nos indica que ha denunciado reiteradamente ante el Ayuntamiento de Alcoy el evidente peligro de derrumbamiento de un inmueble por el mal estado de conservación del muro de contención del edificio. Al efecto, solicitó una visita de inspección por parte de los técnicos municipales, para evaluar la necesidad de dictar una orden de conservación que permita evitar el desplome del edificio.

En relación con el peligro de derrumbe, de la lectura de los informes remitidos por el Ayuntamiento de Alcoy, se desprende que la administración municipal no ha iniciado expediente alguno encaminado a dictar la correspondiente orden de ejecución, pese a que de los informes técnicos se reconoce, y en tal sentido se requiere a la interesada para que aporte valoración y presupuesto de los trabajos de reparación de la finca en cuestión, para proceder, en su caso, a decretar la oportuna orden de ejecución, aunque a renglón seguido, se indica, en el informe emitido por el arquitecto municipal, que se está ante una cuestión privada que debería ventilarse

ante la jurisdicción ordinaria en lugar de utilizar la cada vez más habitual derivación al Derecho Administrativo.

Esta afirmación del arquitecto municipal en nada se compadece con dispuesto en la legislación urbanística, la cual atribuye al titular de la función pública urbanística, en el supuesto que nos ocupa, al Ayuntamiento de Alcoy, la competencia para dirigir, tutelar y velar no únicamente el desarrollo urbanístico o la legalidad urbanística, sino también, el buen estado y conservación de lo edificado, y en tal sentido, la Ley Urbanística Valenciana (en adelante, la LUV), en el art. 212 dispone que los Ayuntamientos deben (por tanto, imperativo y no dispositivo) dictar órdenes de ejecución de obras de reparación, conservación y rehabilitación de edificios deteriorados o en condiciones deficientes para su utilización efectiva, y ello a mayor abundamiento, si tales deficiencias constructivas pudieran comportar algún supuesto de ruina.

Tal deber, sin perjuicio de la obligación que tienen los propietarios de terrenos, construcciones y edificios de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, debe llevarse a cabo, bien de oficio o bien a instancia de parte, y con mayor razón, cuando tal deber no es cumplimentado por los propietarios del edificio; por ende, ante el incumplimiento de dicho deber de conservación por parte de los propietarios, la administración municipal viene obligada a exigir tal cumplimiento, sin que ello en modo alguno constituya, como indica en su informe el arquitecto municipal una cuestión privada que debería ventilarse ante la jurisdicción ordinaria.

Igualmente debe significarse, que tampoco obsta para la no incoación de exigencia del cumplimiento de los deberes de conservación, reparación y, en su caso, rehabilitación, el que quien haya instado tal orden de ejecución no aporte la valoración técnica y económica, por cuanto constituyendo una competencia municipal, la administración municipal deviene obligada a dictar tales órdenes de ejecución si concurre el supuesto de hecho que establece la legislación urbanística.

En consecuencia, el incumplimiento de dicho deber por parte de los propietarios legitima y obliga a la administración al dictado de tales órdenes de ejecución, sin perjuicio de quién lleve a cabo la materialización de la misma, los propios propietarios dentro de los plazos establecidos por la administración municipal, o subsidiariamente, ésta última, sin perjuicio de la repetición de los costes a que pudiera ascender ésta a cargo de los propietarios.

Por último, el Ayuntamiento de Alcoy, de forma injustificada, no aceptó nuestra recomendación consistente en que, con independencia de la aportación o no por parte de la autora de la queja de la valoración y presupuesto de los trabajos de reparación de la finca en cuestión, se proceda a decretar la oportuna orden de ejecución, si concurren los supuestos legales establecidos en la legislación urbanística, al constituir ello una competencia pública urbanística irrenunciable, indisponible e inexcusable.

Por otra parte, en la queja nº 091022, la propietaria de una vivienda en La Pobla de Tornesa nos denuncia la construcción junto a su casa de unos establos que generan una situación insalubre y unas deficientes condiciones higiénico-sanitarias.

El Ayuntamiento de La Pobla de Tornesa aceptó nuestra recomendación en punto a que tomara todas las medidas necesarias para lograr que la parcela se mantenga limpia y en adecuadas condiciones higiénico- sanitarias.

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

Las quejas más relevantes presentadas en 2009 tienen por objeto no sólo la pasividad de los Ayuntamientos para acordar el inicio del expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y el expediente sancionador, sino también, y sobre todo, el retraso en su

tramitación, resolución y efectivo cumplimiento de las órdenes de demolición y las correspondientes sanciones.

Si el infractor no cumple voluntariamente la orden municipal de demolición, coloca al Ayuntamiento en una difícil situación de cara a lograr el derribo de las construcciones ilegalizables, sobre todo, teniendo en cuenta el número de demoliciones que se pueden acordar en un año en un determinado término municipal.

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

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

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

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

Así, por ejemplo, en la queja nº 082569, el Ayuntamiento de Picassent aceptó nuestra recomendación de que, previa comprobación de la realidad de la construcción del muro, y a la vista de los informes que se emitan por los servicios técnicos municipales, se adopten, en su caso, todas las medidas necesarias para restaurar la legalidad urbanística.

Por otro lado, el autor de la queja nº 091095, nos significa que la Resolución dictada por esta Institución en el anterior expediente de queja nº 070848 no se está cumpliendo por el Ayuntamiento de Gata de Gorgos.

En dicha Resolución efectuamos las siguientes recomendaciones:

“(…) estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Gata de Gorgos el cumplimiento 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 si las obras son ilegalizables, acordando la demolición de las mismas, 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 (…).”

El autor de la queja nos informa que la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana ha emitido dos informes desfavorables que impiden la legalización de la construcción.

Por su parte, el Ayuntamiento nos remite un informe en el que nos significa que “(…) fue solicitada licencia para la legalización de las citadas obras (...) con motivo de la solicitud de legalización fue adoptado Acuerdo de suspensión del expediente de restauración (...) el

expediente se encuentra en tramitación y pendiente de la recepción de los informes preceptivos de las correspondientes administraciones sectoriales (...)

Sin embargo, nada dice el Ayuntamiento en contestación a la alegación formulada por el autor de la queja en punto a que “la Consellería ha emitido dos informes desfavorables que impiden la legalización de la construcción”, ni tampoco detalla el Ayuntamiento qué informes sectoriales se han pedido y en qué fecha, y ello, para comprobar si el procedimiento de otorgamiento o denegación de la licencia de obras se encuentra paralizado justificada o injustificadamente.

En este sentido, la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana, en su art. 195, regula los plazos para el otorgamiento de la licencias, siendo el plazo más largo que se contempla el de tres meses.

En el caso que nos ocupa, teniendo en cuenta que se paralizó el procedimiento de restauración de la legalidad urbanística el 24 de enero de 2008 por haberse solicitado licencia de obras, han transcurrido más de 19 meses sin haber dictado la correspondiente resolución concediendo o denegando dicha licencia de obras.

El Ayuntamiento de Gata de Gorgos aceptó nuestra Recomendación de que, lo antes posible, se dictara la correspondiente resolución respecto a la solicitud de licencia de obras presentada por el presunto infractor y, en caso de denegación de la misma por ser ilegalizables las obras ejecutadas, se continúe con la tramitación del expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística y sancionador.

Idéntico resultado satisfactorio obtuvimos en la queja nº 091777, en la que el Ayuntamiento de Vinaròs aceptó nuestra recomendación consistente en que, comprobada la construcción de unos balcones no contemplados en el proyecto inicial de obras autorizado, se acuerde la incoación del expediente de restauración de la legalidad urbanística y no se conceda la licencia de primera ocupación.

Finalmente, en la investigación desarrollada en la queja nº 092236, el Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig aceptó nuestra recomendación de que continuara con la tramitación del expediente de restauración de la legalidad urbanística conculcada, evitando su caducidad, y adoptando las medidas que se estimen necesarias para lograr la demolición de las obras ilegalizables (trastero y vallado), así como el cumplimiento de lo previsto en el art. 27.1.1.1.-a) de la Reglamentación Urbanística Particular del Plan General de Ordenación Urbana por lo que se refiere a la obtención del consentimiento del propietario colindante (barbacoa).

6. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Respecto a la queja nº 060429, referida a los programas de actuación integrada “El Replà”, “El Cantalar” y “La Solana” en Parcent (Alicante), en la que recomendamos que se suspendiera la tramitación de los programas de actuación integrada “El Replà”, “El Cantalar” y “La Solana”, y que no se aprobasen definitivamente, mientras no se obtuviera el informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Júcar acreditativo de la existencia de recursos hídricos suficientes, la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda aceptó nuestras recomendaciones y dictó acuerdo denegando la aprobación definitiva de los mencionados programas de actuación integrada.

Por último, en la queja nº 071072, el Ayuntamiento de Elche nos expuso los motivos para no aceptar nuestra recomendación de que, a la vista del tiempo transcurrido desde la primera inspección de las obras el 16 de noviembre de 2006, se resolviera, cuanto antes, el expediente de restauración de la legalidad urbanística conculcada para reponer la realidad alterada a su estado anterior, acordando la demolición de las obras ilegalizables, al haberse cometido una infracción

urbanística consistente en la realización de obras sin licencia o sin ajustarse a los términos de la misma.

b) VIVIENDA

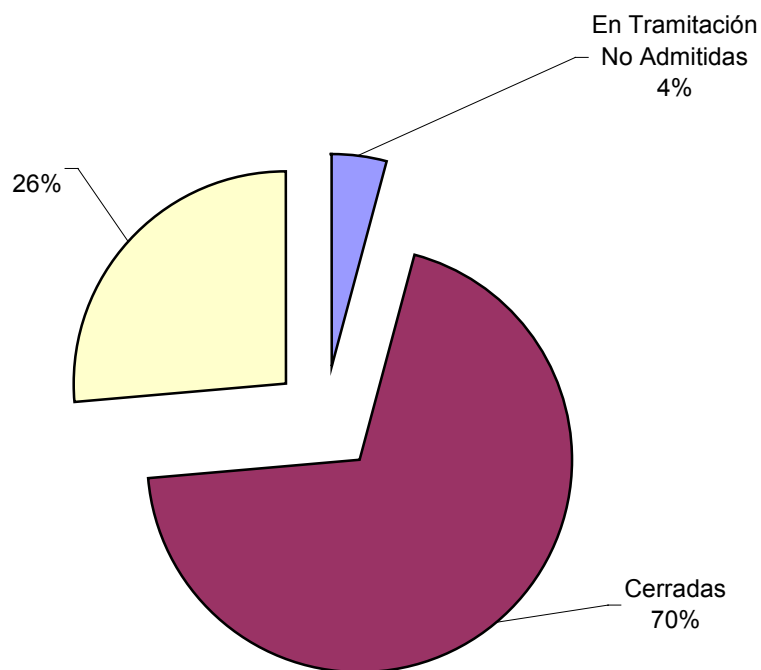
1. Introducción

En materia de vivienda los ciudadanos plantearon a esta Institución a lo largo del año 2009 un total de 119 quejas, lo que supone el 3,26 % del total de las quejas tramitadas por el Síndic de Greuges durante dicho ejercicio. Esta cifra implica un ligero aumento de las reclamaciones presentadas con respecto a la cifra de 2008, donde los expedientes de queja tramitados fueron 83 y representaron el 2,11 % del total de quejas tramitadas por la Institución ese año.

2. Vivienda en Cifras

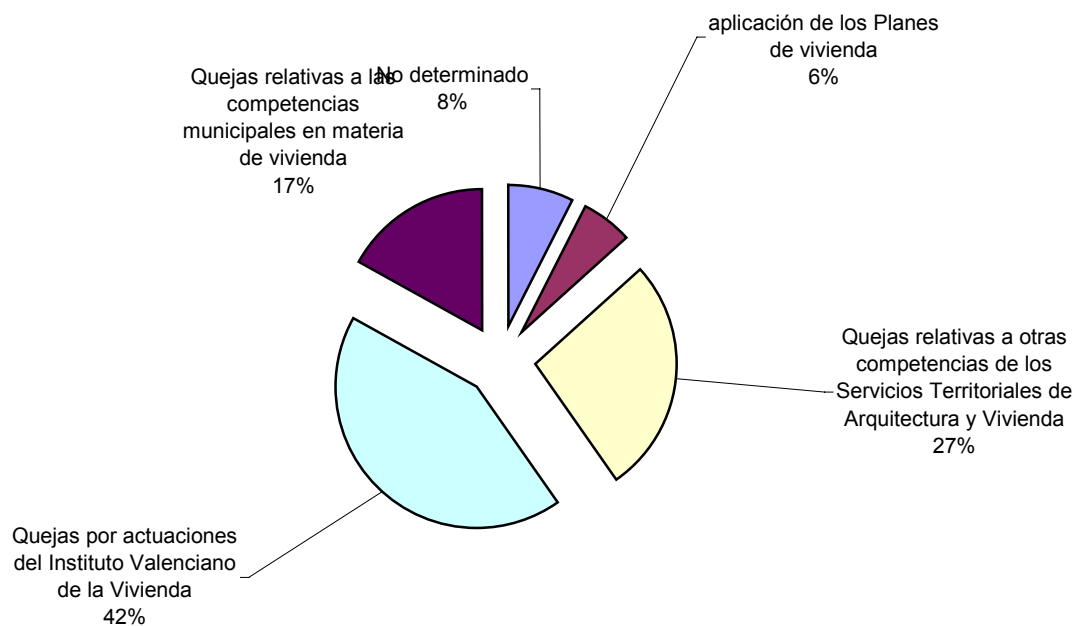
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	3	4,13%
En Tramitación	84	69,42%
♦ En Trámite Normal	84	69,42%
♦ Suspendidas	0	0,00%
Cerradas	32	26,45%
♦ Por solución	12	9,92%
♦ Se solucionará	8	6,61%
♦ Actuación Administrativa Correcta	7	5,79%
♦ Otros Motivos	0	0,00%
♦ Resoluciones	5	4,13%
• Aceptadas	5	4,13%
• No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	119	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Vivienda	Quejas
Quejas sobre la aplicación de los Planes de vivienda	7
Quejas relativas a otras competencias de los Servicios Territoriales de Arquitectura y Vivienda	32
Quejas por actuaciones del Instituto Valenciano de la Vivienda	51
Quejas relativas a las competencias municipales en materia de vivienda	20
No determinado	9
Total área de vivienda	119



3. Escasez de viviendas de protección pública

Según hemos indicado anteriormente, el desajuste que se aprecia entre la oferta de viviendas de protección pública y la demanda que los ciudadanos realizan de las mismas, ha centrado nuevamente durante este ejercicio el grueso de las quejas tramitadas por esta Institución en materia de vivienda.

En relación con esta cuestión, debemos insistir, nuevamente, en que la difícil situación económica que vivimos, ha determinado un considerable aumento de los demandantes de este tipo de vivienda y ha conducido a la incapacidad de la oferta para absorber toda esta demanda, lo que ha revertido en el aumento del periodo de tiempo que los ciudadanos deben esperar, desde que solicitan el disfrute de una vivienda de protección pública hasta el momento en el que ésta, en su caso, le es otorgada.

De esta forma, en el expediente de queja referenciado con el nº 083106, la interesada se dirigió a esta Institución manifestando que, mediante escrito de fecha 29 de marzo de 2007, el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. le notificó que cumplía con todos los requisitos legales para ser adjudicataria de una vivienda de protección pública, estando compuesta su familia por la solicitante, el marido y sus 5 hijos.

No obstante ello, nos comunicaba que en la fecha de presentación de su escrito de queja (octubre de 2008) y, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, no le había sido concedido vivienda de promoción pública.

Mediante informe de fecha 22 de diciembre de 2008 la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda nos informaba que *“son muchas las peticiones de vivienda de promoción pública que se presentan en la actualidad, derivadas de una complicada situación económica general, lo que ocasiona que sean muy numerosos los expedientes a tramitar. También son muchas las dificultades existentes para satisfacer la numerosa demanda de este tipo de viviendas, más si añadimos la circunstancia de que alguna de las viviendas se encuentran en barrios en los que pudiera resultar complicada la convivencia con familias muy desestructuradas (...) en el presente caso, el expediente se encuentra concluido, y reuniendo la solicitante los requisitos exigidos por el Decreto 75/2007, de 18 de mayo, del Consell, se le ha notificado dicha circunstancia, aunque advirtiéndole que no supone una efectiva adjudicación de vivienda a corto o medio plazo debido a la no disponibilidad en estos momentos de viviendas de promoción pública en el municipio en el que la solicita.”*

A la vista de dicha comunicación, esta Institución, tras admitir que son muchas las dificultades existentes para satisfacer actualmente la numerosa demanda de vivienda protegida, debido, principalmente, al enorme incremento de las solicitudes que se presentan hoy en día por el agravamiento de la situación económica actual, no pudo sino recordar a la Administración afectada que el artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana dispone que *“la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente a favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres maltratadas, personas afectadas por discapacidad y aquellas otras en la que estén justificadas las ayudas”*.

En virtud de ello, se recomendó a la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.) que, en la medida de las disponibilidades reales de vivienda que existan actualmente, se procediera a la interesada y a su familia una vivienda de protección pública.

La aceptación de la recomendación emitida por parte de la Conselleria afectada, la cual nos comunicó que se estaban realizando todas las actuaciones precisas para proceder a la concesión de la vivienda a la interesada, determinó el cierre del expediente de queja.

Del mismo modo, la promotora del expediente nº 083731 remitió escrito de queja al Síndic de Greuges, manifestando que en el mes de marzo de 2008 presentó una solicitud de vivienda de promoción pública al Instituto Valenciano de la vivienda; según nos relataba, con fecha 23 de septiembre de 2008, el IVVSA le comunicó que su solicitud había sido objeto de valoración, y al reunir los requisitos exigidos, se le indicó que, debido a la falta de viviendas de promoción pública en su municipio de residencia (Alicante), quedaba a la espera de su futura adjudicación. La interesada nos expresaba que, después de aquella notificación, no había vuelto a tener conocimiento del estado de tramitación del expediente de referencia.

Mediante informe de fecha 12 de marzo de 2009 la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda nos informó de que “(...) *en la actualidad son muchas las dificultades existentes para satisfacer la numerosa demanda de vivienda protegida, más si añadimos la circunstancia de que en algunas poblaciones el número de viviendas de promoción pública disponibles es escaso y se presentan gran número de solicitudes derivadas de la complicada situación económica general (...)*” y que “(...) *en el presente caso, el expediente se encuentra tramitado y la solicitante en lista de espera debido a la no disponibilidad en estos momentos de viviendas de promoción pública en el municipio en el que la solicita (...)*.”

Actuando bajo el mismo criterio expresado en la queja anterior, que ha marcado la actuación de esta Institución en relación con esta problemática, se comunicó a la Administración que el Síndic de Greuges era consciente de las dificultades existentes para satisfacer la numerosa demanda de vivienda protegida, debido, principalmente, al insuficiente número de las mismas y al enorme incremento de las solicitudes debido al agravamiento de la situación económica actual, pero que no era menos cierto que el artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana dispone que “*la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente a favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres maltratadas, personas afectadas por discapacidad y aquellas otras en la que estén justificadas las ayudas*”.

En atención a ello, se procedió a recomendar a la Conselleria que, en la medida de las disponibilidades reales que existan actualmente, se adjudicase a la interesada y a su familia una vivienda de protección pública.

La aceptación de la recomendación, con el compromiso de encaminar los esfuerzos a dar cumplimiento al contenido de la misma, determinó el cierre del expediente de queja.

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

Las reclamaciones de los ciudadanos en relación con el procedimiento de concesión y abono de las diferentes ayudas destinadas a facilitar la adquisición o el alquiler de viviendas, han constituido el objeto de diversas quejas tramitadas por esta Institución a lo largo del presente ejercicio.

En este sentido, la promotora del expediente de queja referenciado con el nº 090003 manifestaba que la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda le comunicó mediante resolución de fecha 14 de julio de 2008 la concesión de diversas ayudas para adquisición de vivienda, entre ellas, una ayuda directa a cargo del Ministerio de Vivienda. Señalaba, sin embargo, que tuvo conocimiento a través de la entidad bancaria con la que pretendía suscribir el préstamo, que esta última no le había sido concedida. En atención a ello, solicitaba que se le diera una solución, dada la contradicción que se había planteado.

Tras varios requerimientos, se recibió informe de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda. En dicho informe la Administración nos informaba que con fecha 20 de septiembre de 2007, la mercantil promotora del expediente correspondiente a la promoción de 92 viviendas en el Plan Parcial Benisaudet, obtuvo de la Dirección General de Vivienda y Proyectos Urbanos autorización para vender 12 de las viviendas destinadas a familias numerosas a personas que no reunían tal condición, ya que, según acreditaba el promotor con copia de la publicidad realizada en diarios de Alicante y con certificación de la Asociación de Familias Numerosas, no había familias numerosas interesadas en la adquisición de las mismas.

La mercantil vendió diez de las doce viviendas: una a familia numerosa y nueve a familias no numerosas, y solicitó el visado de contrato, la financiación cualificada y las ayudas públicas correspondientes a dichas viviendas, con la limitación de que, aunque la superficie útil fuera mayor, sólo se financiaba hasta el límite de 90 m² útiles.

La Conselleria, comprobado el cumplimiento de requisitos de primer acceso y nivel de ingresos de los adquirentes de las viviendas, procedió a expedir las correspondientes resoluciones acreditativas de la concesión de las ayudas del Ministerio de Vivienda (Subsidiación de la cuota del Préstamo Hipotecario y Ayuda Estatal directa a la entrada) y del cheque de acceso de la Generalitat, siempre con el límite de 90m² útiles a efectos de financiación de cálculo de la cuantía de las ayudas.

De las 9 viviendas vendidas a familias no numerosas, 6 son viviendas de Régimen General, entre ellas, la adquirida por la promotora del expediente de queja. De esas 6 viviendas de régimen general, el Ministerio de Vivienda autorizó la subrogación del préstamo y el pago de la ayuda estatal para 4 viviendas, mientras que, posteriormente, denegó la autorización para las dos viviendas restantes, entre ellas, la de la interesada, alegando que no se había cumplido el plazo de un año desde la Calificación Definitiva para poder autorizar la venta de las viviendas a familias no numerosas, tal como exige el Real Decreto 801/2005 de 1 de julio, por el que se aprueba el Plan Estatal de Vivienda 2005-2008.

Ante esta situación, la Conselleria nos comunicó que estaba estudiando las posibilidades de solucionar este problema para que los interesados sufrieran los menores perjuicios posibles.

A la vista de los documentos que integran el expediente de queja, esta Institución consideró que las actuaciones realizadas para dar cumplimiento al anteriormente citado artículo 16 de nuestro Estatuto de Autonomía no pueden conllevar que, al amparo de los principios de buena fe y de confianza legítima, que proclama la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, principios estos que rigen la actuación de las Administraciones Públicas en su relación con los ciudadanos, estos queden desprotegidos, por cuanto tal situación conllevaría la quiebra de la relación institucional entre la ciudadanía y la Administración que le presta sus servicios; esto es, se concluía que no cabe que, confiando en la buena fe del actuar administrativo, el ciudadano o ciudadana pueda quedar desprotegido o resultar, en su caso, perjudicado.

Del expediente se desprendía, no obstante, que la promotora de la queja había actuado al amparo de la confianza de los informes emitidos por la Administración, y que, a su vez, se vio perjudicada por cuanto no se compadecían tales informes con las resoluciones posteriores emitidas por el Ministerio de Vivienda, situación ésta que le ocasionó un grave perjuicio; perjuicio reconocido por la propia Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, al señalar en el último inciso del informe remitido que “(...) *ante esta situación, la Conselleria está estudiando las posibilidades de solucionar este problema para que los interesados sufran los menores perjuicios posibles (...).*”

A la vista de los anteriores hechos, recomendamos a la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda (Dirección General de Vivienda y Proyectos Urbanos) que, en la medida

de las disponibilidades reales que existan actualmente, articulase medidas de apoyo económico a la promotora de la queja, en tanto se sustanciase una solución definitiva que viniera a aliviar los graves problemas y perjuicios que dicha situación le estaba ocasionando, ya fuera mediante la entrega a cuenta de parte del importe económico subvencionable o mediante el otorgamiento de cualquier medida de afianzamiento legalmente establecido o de cualquier resolución administrativa que viniera a garantizar la solución definitiva que se está estudiando.

La comunicación de la Conselleria señalándonos que dicha Administración dictó Resolución complementaria de cheque de acceso a la vivienda de la Generalitat Valenciana por importe de 15.388.- Euros, con el fin de solucionar el problema motivo de la queja, determinó el cierre del expediente.

En otro orden de cuestiones, debemos destacar que a lo largo del presente ejercicio han sido varias las reclamaciones presentadas por ciudadanos que nos informaban que, habiéndoseles reconocido el derecho al cobro de ayudas por alquiler al arrendatario o al propietario, venían dándose retrasos injustificados a la hora de cobrar efectivamente el importe de las mismas.

En este sentido, y a mero título de ejemplo, el promotor del expediente de queja referenciado con el número de 093535 se dirigió al Síndic de Greuges manifestando que, a pesar de que el 17 de diciembre de 2008 le fue concedida una subvención de alquiler para el propietario, y habiendo transcurrido un año desde entonces, no había recibido todavía el abono efectivo de las mismas.

Admitida a trámite la queja, se solicitó informe a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda. A la fecha de cierre del presente Informe Anual, nos encontrábamos a la espera de recibir el citado informe.

Por último, en la queja nº 080266, la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda nos expuso los motivos para no aceptar nuestra recomendación de que, pese a no estar obligada a informar a la ciudadana de que debería haber subsanado el error existente en el Catastro y en el Registro de la Propiedad con anterioridad a la solicitud de ayuda efectuada, sí estaba en su poder haber llevado a cabo la suspensión de la tramitación del procedimiento y haber requerido a la solicitante de la citada ayuda para que procediera a la regularización y armonización de las mediciones de superficie que eran discrepantes, previamente a la resolución administrativa denegatoria que había adoptado.

5. Desahucio de los ocupantes de viviendas de protección pública

Los procedimientos de desahucios decretados en el ámbito de viviendas de protección pública y el respeto, en el seno de dichos procesos, de las cautelas previstas legalmente, ha continuado ocupando la actividad del Síndic de Greuges también a lo largo del presente ejercicio.

De este modo, la promotora del expediente de queja nº 083846 se dirigió a esta Institución manifestando su disconformidad con el desahucio decretado contra su hermano, ya que viven juntos en el domicilio de referencia junto con su otra hermana, por lo que estimaba que el desahucio acordado resultaba improcedente.

La autora de la queja nos remitió 30 declaraciones juradas de los vecinos que aseguraban que su residencia habitual estaba ubicada en la vivienda de referencia, ya que se cruzan todos los días con ella.

Por su parte, la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda nos remitió un informe en el que se sostenía lo contrario; esto es, que la autora de la queja no vivía ya en la referida vivienda, sino que la misma estaba siendo ocupada sólo por su hermano, quien no ostentaba ningún derecho a seguir ocupándola.

La postura de la Consellería se fundamentaba en que personal adscrito a la Inspección de Patrimonio del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. y funcionarios de la Policía Local se personaron en la vivienda de la autora de la queja y comprobaron que ésta no se encontraba en la misma.

A la vista de los anteriores documentos, esta Institución consideró preciso concluir que, si bien es cierto que los hechos constatados por inspectores o funcionarios de la Administración gozan de la presunción de veracidad, no lo es menos que los ciudadanos pueden presentar todos aquellos elementos de prueba que estimen oportunos para desvirtuar aquella presunción.

En el caso que nos ocupa, la autora de la queja afirmaba que la referida vivienda sí que constituye su domicilio habitual y permanente, aportando las declaraciones juradas de 30 vecinos que ratifican su postura. Por el contrario, respecto a los hechos constatados por los funcionarios de policía o inspectores, esta Institución no tuvo acceso al contenido de esas actas o diligencias de personación para comprobar a qué hora y cuantas visitas de inspección se giraron al domicilio de la autora de la queja.

Esta Institución consideró, y así lo hizo constar en la resolución emitida, que era importante conocer la hora en la que se produjeron esas visitas, porque la ausencia de la ocupante de la vivienda podría estar justificada en la necesidad de acudir a su puesto de trabajo. Asimismo, para acreditar el hecho de que la vivienda ya no constituye su domicilio habitual, no resultaría suficiente con efectuar una sola visita de inspección, sino que sería necesario personarse en varios días diferentes y en franjas horarias también distintas.

Así las cosas, esta Institución consideró, teniendo en cuenta que la Consellería no nos había remitido el contenido de esas actas o diligencias de inspección para comprobar cuántas visitas se efectuaron y en qué franja horaria, que las declaraciones juradas de 30 vecinos acreditaban que la autora de la queja tenía su domicilio habitual y permanente en la vivienda de referencia, por lo que no resultaría procedente continuar con el procedimiento de desahucio iniciado.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.) que dispusiera el archivo del procedimiento del desahucio iniciado, al haber acreditado la autora de la queja su residencia habitual y permanente en la vivienda de referencia.

La comunicación remitida por la Consellería implicada, informándonos del archivo del expediente de desahucio, determinó el cierre del expediente de queja.

c) MEDIO AMBIENTE

1. Introducción

Durante el año 2009 accedieron a la Institución un total de 301 quejas en materia ambiental, lo que constituye un importante aumento respecto de las 164 quejas presentadas por los ciudadanos en 2008.

El problema que más se ha suscitado en las quejas es la contaminación acústica, ya sea la proveniente de los espacios o instalaciones públicas como la generada por establecimiento privados con o sin ambientación musical, así como otras fuentes puntuales de diversa índole, reproduciéndose las problemáticas habituales.

Hemos vuelto a incidir en la necesidad de aplicar con el máximo rigor el régimen de la licencia ambiental, y ello tanto en lo que se refiere a exigir su tenencia por parte de los titulares de los establecimientos, como en cuanto al desarrollo de las potestades de inspección, imposición de medidas correctoras y sanciones correspondientes en caso de incumplimientos.

No hay que olvidar que este tipo de autorizaciones tienen una naturaleza operativa o reglamentaria y que, en consecuencia, pueden ser objeto de actualización sobrevenida cuando sea necesario.

También es importante tener en cuenta los impactos derivados de determinadas actividades de carácter industrial, productoras de emisiones, así como la temática recurrente de las antenas de telefonía móvil, que han motivado la intervención de esta Institución en varias ocasiones.

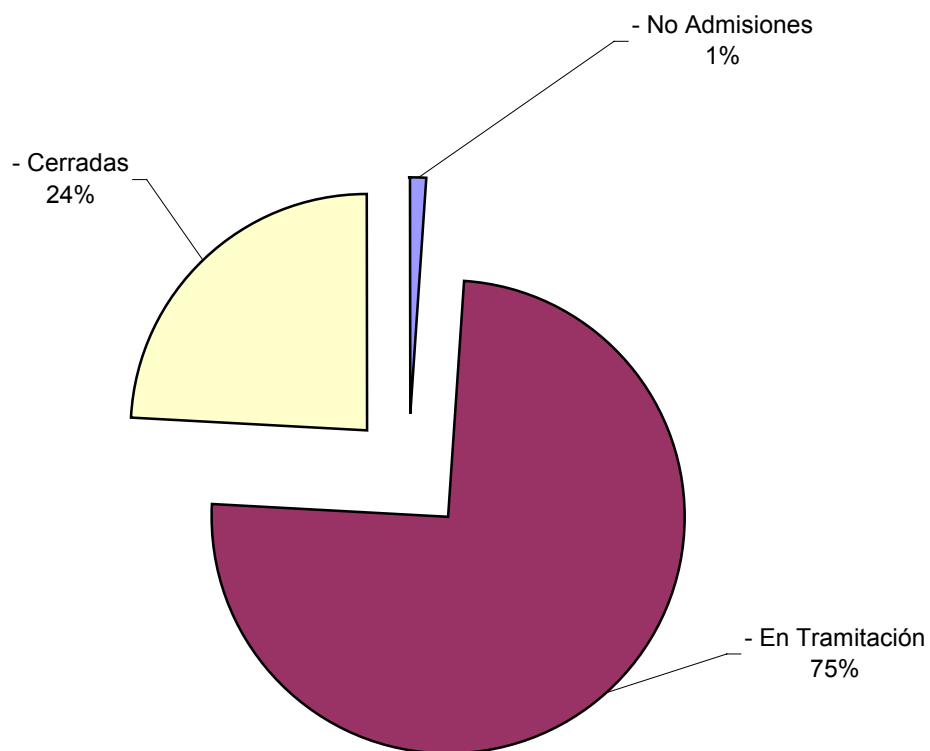
Se analizan en los epígrafes que siguen otras problemáticas interesantes, como las dificultades que tienen algunos ciudadanos, singularmente los colectivos de defensa de los bienes ambientales, para acceder de manera plena a la información ambiental que precisan para ejercer su importante función. Las quejas atienden tanto a la no contestación de tales solicitudes como al suministro parcial e insuficiente de la citada información.

Por último, se da cuenta del seguimiento que se ha llevado respecto de aquellas quejas que, tras haberse aceptado formalmente la recomendación o sugerencia efectuada por esta Institución, sus efectos eran ilusos y no efectivos para la ciudadanía por no estar cumpliéndose en la realidad.

2. Medio Ambiente

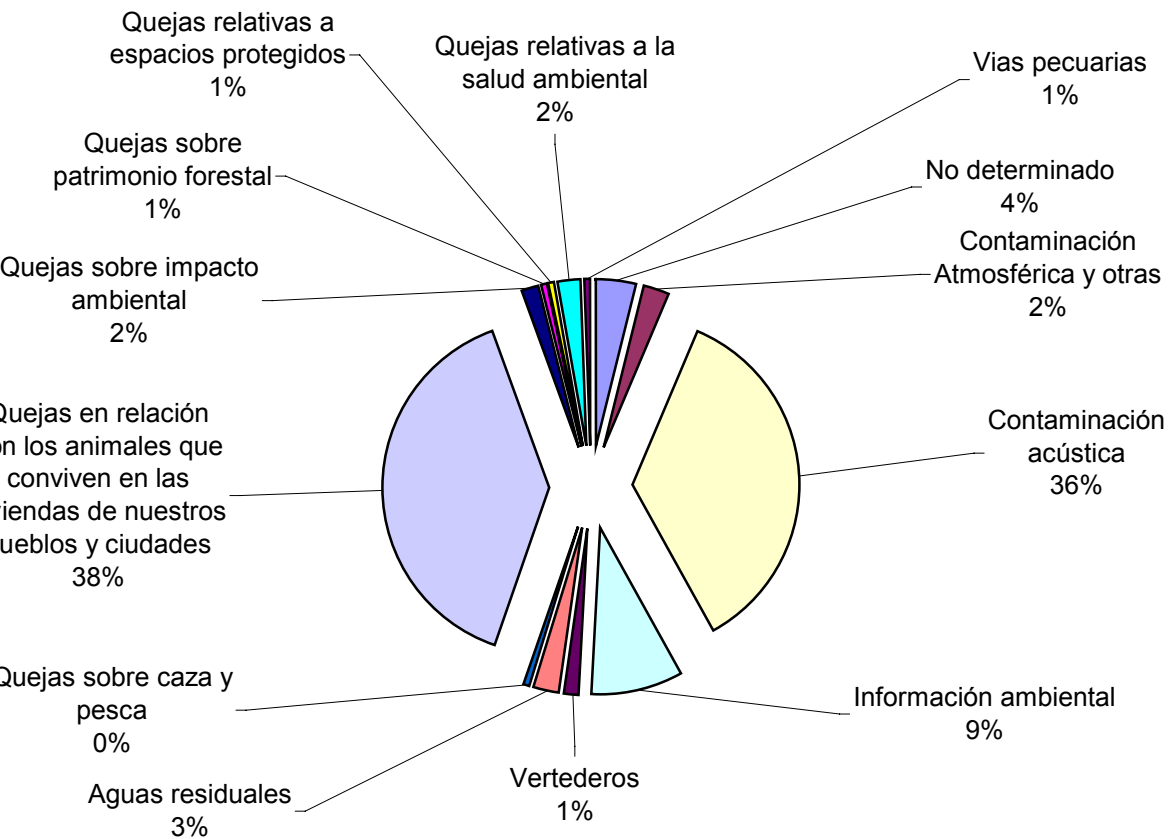
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	3	0,98%
En Tramitación	224	74,75%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	224	74,75%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	74	24,26%
♦ <i>Por solución</i>	38	12,46%
♦ <i>Se solucionará</i>	7	2,30%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	10	3,28%
♦ <i>Otros Motivos</i>	2	0,66%
♦ <i>Resoluciones</i>	17	5,57%
• Aceptadas	14	4,59%
• No Aceptadas	3	0,98%
Total Quejas	301	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Medio Ambiente	Quejas
Quejas en relación con los animales que conviven en las viviendas de nuestros pueblos y ciudades	118
Contaminación acústica	107
Información ambiental	27
No determinado	12
Aguas residuales	8
Contaminación Atmosférica y otras	7
Quejas relativas a la salud ambiental	6
Quejas sobre impacto ambiental	5
Vertederos	4
Quejas sobre patrimonio forestal	2
Quejas relativas a espacios protegidos	2
Vías pecuarias	2
Quejas sobre caza y pesca	1
Total Medio Ambiente	301



3. Contaminación acústica

Se da cuenta a continuación de las quejas de mayor interés tramitadas en 2009 sobre esta temática, relativas a ruidos procedentes de las instalaciones y actividades que se generan en el espacio público municipal, de los procedentes de la actividad lúdica - fiestas patronales, etc.-, del procedente del tráfico rodado y otros medios de comunicación y del generado por establecimientos con ambientación musical y actividades mercantiles diversas, así como de otras fuentes de contaminación acústica.

La queja nº 080823, relativa a molestias por contaminación acústica por servicios municipales de limpieza. Todos los días, en horario de 5 a 8 de la mañana, la promotora de la queja se ve sometida a una serie de ruidos excesivos, causados por el equipo municipal de limpieza y, en concreto, por un camión de rodillos, un trabajador municipal dotado de “un aparato de aire con tubo” y por los camiones para la recogida de los contenedores de reciclaje, dado que los operarios no adoptan ninguna medida para reducir las molestias generadas ni respetan el horario fijado por la normativa municipal como de descanso de los ciudadanos (de 22 horas a 8 horas).

Ante ello, esta Institución formuló al Ayuntamiento de Sax la recomendación de que los servicios técnicos municipales girasen visita de inspección al domicilio de la interesada con la finalidad de realizar una medición sonométrica que permita determinar el cumplimiento, por parte de los servicios municipales de limpieza, de la normativa sobre prevención de la contaminación acústica, así como el horario de descanso ciudadano.

El Ayuntamiento de Sax aceptó las citadas recomendaciones, dando así por finalizadas nuestras actuaciones.

En el expediente nº 082263, relativo a los ruidos provocados por instrumentos acústicos en Parque Lo Morant, el promotor de la queja denunciaba que junto a dicho parque un grupo de personas pertenecientes al Centro Social de Virgen del Remedio realizan sus prácticas con instrumentos acústicos (tambores), al parecer con autorización municipal.

En principio, dicha autorización se extiende a los martes, jueves y sábados, pero los participantes incumplen sistemáticamente tales condiciones tocando prácticamente todos los días de la semana.

Concluida la investigación, recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que verificara el nivel de emisión acústica que produce la actividad denunciada, adoptando, en caso de superar los estándares establecidos en la legislación acústica valenciana, las potestades correspondientes, suspendiendo la actividad desplegada o adoptando las medidas correctoras necesarias para evitar las molestias generadas.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó las citadas recomendaciones, dando así por finalizadas nuestras actuaciones.

Citamos igualmente la queja nº 090035, referente a contaminación acústica generada por el ruido de las campanas de la Iglesia, en la que se había denunciado ante el Ayuntamiento de Algemesí, sin éxito hasta ese momento, las molestias sonoras que padece en su vivienda por el ruido de las campanas de la Iglesia.

Tras su estudio, esta Institución estimó oportuno sugerir al Ayuntamiento de Algemesí que, en aplicación del principio de proporcionalidad, se efectúe una medición sonométrica desde el interior de la vivienda del autor de la queja cuando las campanas estén volteando en su máxima intensidad, al objeto de comprobar el respeto de los niveles sonoros fijados por la Ley valenciana 7/2000, de 3 de diciembre, de Protección contra la Contaminación Acústica y, en caso de

superación de esos niveles, se adopten las medidas necesarias para paliar o minorar en lo posible la reiteración, duración e intensidad del volteo de las campanas.

Procedimos al cierre del presente expediente al aceptar el Ayuntamiento de Algemesi la sugerencia efectuada desde esta Institución.

Por otra parte, dentro de las quejas que se encarnan en este epígrafe, y que traen causa de la contaminación acústica generada por instalaciones o actividades que se desarrollan en el espacio público, es oportuno reseñar la queja nº 091175 en la que el promotor de la misma indicaba que, como consecuencia de la instalación de un complejo para la práctica del “Skate” en la plaza (Parque de la Mayorazga) donde viven, al tratarse y constituir dicha instalación una actividad molesta, están padeciendo continuas y graves molestias, y pese a las reiteradas quejas presentadas ante el Ayuntamiento de Vila-real, éste no había procedido ni al atendimiento de las mismas ni a la adopción de medida alguna encaminada a resolver el problema suscitado.

Esta Institución, en el presente supuesto, efectuó las siguientes recomendaciones al Ayuntamiento de Vila-real:

- Adoptar las medidas necesarias para reducir “realmente” al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley 37/2003 del Ruido y su Reglamento de aplicación, constituido por el RD 1367/2007 de 19 de octubre, y por Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas.

- Tratándose de una actividad que genera contaminación acústica, considerar el cese de la misma hasta que tal defecto se subsane y el nivel sonoro alcance los objetivos de calidad acústica establecidos en la normativa vigente.

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado por parte del Ayuntamiento de Vila-real los pronunciamientos efectuados.

Dentro de las quejas de contaminación acústica que traen causa de la celebración de actos lúdicos o festivos, damos cuenta de la queja nº 071697 en la que se trató sobre la problemática generada por un Casal fallero en la ciudad de Valencia.

El referido casal provocaba a juicio del interesado ruidos constantes, al no estar debidamente insonorizado. En el mismo eran frecuentes las reuniones de un número considerable de personas hasta bien avanzada la noche, con lo que ello supone, no solamente por el alboroto que las mismas provocan, sino también por el ruido derivado del movimiento de sillas, mesas, etc.

Efectuada la correspondiente investigación, recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que extremara las medidas de inspección y de mediciones sobre niveles de emisión de ruidos, tanto diurnos como nocturnos.

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado por parte del Ayuntamiento de Valencia los pronunciamientos efectuados.

Señalamos igualmente la queja nº 082037, relativa a molestias acústicas por concentración de jóvenes (botellón), en la que el promotor de la queja denunció ante esta Institución que su familia viene sufriendo, de forma reiterada, las molestias provocadas por la concentración de jóvenes en actividades de ocio que se produce en el entorno de un pub, hasta altas horas de la madrugada, habiendo denunciado este hecho en diversas ocasiones llamando al 092 y que, unas veces acuden a solucionar el problema puntualmente, y otras no; ante ello, esta Institución recomendó al Ayuntamiento de Valencia que se valorara la conveniencia de incrementar la vigilancia policial

en la zona a fin de eliminar o minorar las molestias generadas a altas horas de la madrugada en la vía pública.

El Ayuntamiento de Valencia aceptó las citadas recomendaciones, dando así por finalizadas nuestras actuaciones.

Citamos también la queja 083454 que analiza la contaminación acústica generada por fuegos artificiales en la Ciudad de las Artes y las Ciencias, en la que el autor de la queja manifiesta a esta Institución que ha denunciado reiteradamente ante el Ayuntamiento de Valencia las molestias acústicas que padece en su vivienda como consecuencia de los fuegos artificiales que tienen lugar en la Ciudad de las Artes y las Ciencias cualquier día de la semana.

Concluida la investigación, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Valencia que continuara adoptando todas las medidas que considerase oportunas con el objeto de garantizar al máximo posible el derecho al descanso nocturno de las personas. El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado por parte del Ayuntamiento de Valencia los pronunciamientos efectuados.

En la queja nº 091875 abordamos nuevamente el tratamiento de la contaminación acústica generada por otro casal fallero, en la que el autor de la queja manifiesta que ha denunciado reiteradamente ante el Ayuntamiento de L'Elia las insoportables molestias acústicas que padece en su vivienda como consecuencia de la actividad desarrollada en el casal fallero.

Finalizamos la investigación tras aceptar el Ayuntamiento de L'Elia nuestra recomendación de que se adoptaran las medidas oportunas para reducir al máximo posible las molestias acústicas causadas por el casal fallero.

La queja nº 080246 aborda una temática que suele presentarse de manera recurrente y afecta a dos cuestiones habitualmente conectadas, como son los problemas relativos al ruido de establecimientos y al incumplimiento de horarios de cierre.

En concreto, se denunciaba que en los bajos de la comunidad de propietarios que representa, existe un local dedicado a discoteca que, al parecer, no dispone de licencia e incumple los horarios de cierre así como el aforo permitido, todo ello de manera sistemática.

Los vecinos están sometidos a una fuerte contaminación acústica. Existen atestados de la Policía local de Teulada que acreditan lo anterior. El interesado denuncia la inactividad de las Administraciones implicadas en relación con esta problemática.

Terminada la oportuna tramitación del expediente de queja, efectuamos las siguientes recomendaciones:

- Al Ayuntamiento de Teulada: comprobar que la actividad se ajusta en su funcionamiento a la licencia para Café-Teatro, y de acreditarse un funcionamiento no autorizado por exceder los términos de la licencia, le recordábamos el deber legal de abrir expediente sancionador por infracción de la normativa sobre actividades y espectáculos y, asimismo, que practicara inspección para evaluar si el funcionamiento de la actividad produce molestias, efectuando una medición sonométrica así como realizando una evaluación técnica de las condiciones de insonorización del local, imponiendo, en su caso, medidas correctoras para garantizar las condiciones ambientales y el grado de seguridad de la instalación o actividad objeto de licencia, y efectuara un seguimiento a la actividad para verificar el cumplimiento de los horarios de cierre y aforo, efectuando las denuncias correspondientes de acreditar incumplimientos.

- A la Conselleria de Governación: efectuar un seguimiento de la actividad en coordinación con el Ayuntamiento, abriendo expediente sancionador si se acreditan incumplimientos en materia de horarios y aforo.

Se procedió a resolver el cierre del presente expediente sin que nuestra recomendación hubiera sido aceptada por el Ayuntamiento de Teulada, aunque sí por la Conselleria de Governación, dándose cuenta de que esta queja sería incluida en el Informe anual a Les Corts.

En el expediente nº 091008, tratamos la contaminación acústica producida por ejercicio de actividad musical sin licencia municipal, en la que el promotor de la queja denunciaba ante esta Institución que en un establecimiento se celebraban diariamente espectáculos consistentes en verbenas o actuaciones de música al aire libre, sin licencia, en terraza colindante a su vivienda, causando molestias por contaminación acústica al vecindario, y especialmente a el mismo, por ser la vivienda más contigua a dicho establecimiento; molestias que le causan un grave perjuicio en el plano psíquico, produciéndole tensión psíquica, con la alteración del habitual sosiego, del equilibrio psicológico y de la tranquilidad de ánimo.

Tramitado el expediente de queja, el Ayuntamiento de Alcalá de Xivert aceptó nuestras recomendaciones, que exponemos a continuación:

- Adoptar las medidas necesarias para reducir al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, y tratándose la actividad que provoca las molestias acústicas, fruto de la presente queja, de una actividad calificada de molesta, en sus excesos de insalubre, siga adoptando las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas referidas, inclusive su clausura, llegado el caso y, asimismo, garantice el cumplimiento del horario de cierre del establecimiento.

- Efectuar de oficio, dado el carácter de tracto sucesivo que tienen este tipo de licencias ambientales, un seguimiento estricto de las actividades, con apertura de los expedientes sancionadores que procedan si se producen incumplimientos respecto a la normativa que las ampara y, en tal sentido, recordándole el deber legal de abrir expediente sancionador por incumplimiento de la normativa sobre contaminación acústica e incumplimiento de horarios, siempre que se acredite la superación de niveles acústicos legales mediante la realización de mediciones sonométricas, remitiendo las actuaciones a la Conselleria competente en caso de que el asunto rebase su competencia.

Por otro lado, en la queja 083870, vimos nuevamente el problema que genera la contaminación acústica y el incumplimiento de horarios de cierre en un establecimiento con ambientación musical, en la que se denunciaba, por parte del promotor de la queja, que en los bajos de su domicilio funciona un bar tipo pub con ambientación musical, sin las debidas condiciones de insonorización, incumpliendo los horarios de cierre establecidos. Ha denunciado los hechos, individualmente, y en unión con otros vecinos, en reiteradas ocasiones, pero el Ayuntamiento no les ha dado contestación alguna y tampoco ha intervenido para solucionar el problema.

El Ayuntamiento de Alzira aceptó nuestras recomendaciones y pusimos fin al expediente de queja:

- Adoptar las medidas necesarias para reducir “realmente” al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, garantizándose el cumplimiento del horario de cierre del establecimiento.

- Efectuar de oficio un seguimiento estricto de la actividad, con apertura de los expedientes sancionadores que procedan si se producen incumplimientos respecto a la normativa que las

ampara, recordándole el deber legal de abrir expediente sancionador por incumplimiento de la normativa sobre contaminación acústica e incumplimiento de horarios.

En la queja nº 083604, vimos el problema de la contaminación acústica generada por varias fábricas ubicadas en las inmediaciones de la calle Musso, en donde los promotores de la queja nos expresan que las recomendaciones de fecha 11 de abril de 2008, emitidas por esta Institución en el anterior expediente de queja nº 071750, no se están cumpliendo por parte del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, ya que, según nos dicen, todavía no se han colocado las barreras acústicas.

Las recomendaciones que emitimos con fecha 11 de abril de 2008 fueron las siguientes: “estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber que, sin más demora, y con carácter urgente, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo (más de 8 años) que llevan sufriendo injustamente los vecinos la contaminación acústica generada por las industrias existentes en la zona, se ordene a los titulares de las empresas la rápida adopción de las medidas correctoras que sean necesarias para eliminar los ruidos y que, asimismo, se coloquen, de inmediato, las barreras acústicas que se adapten adecuadamente al entorno”.

Ante ello, examinada la documentación que nos fue remitida por el Ayuntamiento, volvimos a recomendarle que siga adoptando todas las medidas necesarias para reducir al máximo posible las molestias acústicas denunciadas y garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, disponiendo la colocación de unas barreras o pantallas acústicas que se adapten adecuadamente al entorno, tal y como ya se recomendó por esta Institución con fecha 11 de abril de 2008.

El Ayuntamiento aceptó los citados pronunciamientos, dándose por concluido el expediente.

Por otra parte, analizamos también la queja nº 071153 de contaminación acústica producida por un “chiringuito”, en la que los autores de la misma denunciaban que como vecinos de la Playa Norte de Torreblanca sufren diariamente el funcionamiento de un “chiringuito” ubicado en el indicado lugar, que posee un ambiente musical estridente y que incumple reiteradamente el horario de cierre, por lo que expusieron tales hechos mediante escrito dirigido al Ayuntamiento de Torreblanca sin que hayan obtenido ninguna respuesta ni solución a la problemática descrita.

El Ayuntamiento de Torreblanca aceptó nuestras recomendaciones de que adoptara todas las medidas que considerara oportunas para eliminar los ruidos generados por el “chiringuito” y cumplir el horario de cierre.

Damos cuenta de la queja nº 060341, relativa a contaminación acústica, incumplimiento de horarios e incumplimiento de la obligación de resolver, en la que la autora de la queja denuncia que, desde hace tiempo, sufre en su domicilio unas graves molestias generadas por el funcionamiento de la maquinaria existente en una industria de envases, sita frente a su vivienda; que el horario de funcionamiento de la actividad era totalmente indiscriminado y que por la administración municipal no se le hacía entrega de la documentación solicitada, ni se adopta resolución alguna en relación con los diversos escritos que ante la misma se habían presentado.

Tras su correspondiente tramitación, recomendamos al Ayuntamiento de Enguera que verificara tanto la adecuación urbanística de la instalación como el cumplimiento de todos los requerimientos ambientales, especialmente, en materia de contaminación acústica, antes de autorizar la apertura y funcionamiento de la citada actividad, activando en su caso, la clausura de dicha actividad, al carecer la misma de la preceptiva licencia, impidiendo tales usos entre tanto no se obtenga la correspondiente licencia ambiental y de funcionamiento.

Asimismo, también le recordamos al Ayuntamiento de Enguera el deber legal de abrir expediente sancionador contra la actividad por funcionar careciendo de la preceptiva licencia municipal, el deber legal de dar contestación expresa a la interesada en relación, con el contenido de los escritos reiteradamente presentados ante esa administración municipal, pronunciándose sobre lo solicitado, y, finalmente, el deber legal de acometer las actuaciones urbanísticas que resulten pertinentes para crear el suelo industrial que resulte pertinente para trasladar fuera del núcleo urbano este tipo de actividades que son a todas luces molestas, insalubres, nocivas y peligrosas.

No obstante la aceptación formal de nuestras recomendaciones, la autora de la queja nos manifestó que no se estaban cumpliendo en la realidad.

Ante ello, hemos manifestado al Ayuntamiento de Enguera que la aceptación de la recomendación no puede constituir una mera aceptación formal sin trascendencia alguna en la esfera jurídica de la ciudadanía, sino que la misma debe ser objeto de su materialización en aras a la tutela y protección de los derechos fundamentales de la misma, por ello, le reiteramos para que lleve a cabo la recomendación que efectuamos en su momento. El expediente se encuentra actualmente en trámite.

Por otra parte, la queja nº 070995, relativa a la contaminación acústica generada por instalaciones ferroviarias en la calle Campos Crespo nº 82 a 104 de Valencia, dio lugar a que se recomendara al Ayuntamiento de Valencia y a la Consellería de Infraestructuras y Transporte (Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana) que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se dispusiera la inmediata y urgente colocación de pantallas acústicas para reducir al máximo los ruidos generados por el tráfico ferroviario existente en la zona, adoptándose un plan de mejora de calidad acústica.

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado por parte del Ayuntamiento de Valencia los pronunciamientos efectuados.

La contaminación acústica asociada al tráfico ha llegado igualmente a la Institución, pudiendo al respecto citar la queja nº 082148, en la que se plantea la contaminación acústica generada por el paso de vehículos pesados; y en la misma, se ha denunciado que en las inmediaciones de la vivienda del promotor de la queja en Vilamarxant, se ha construido un polígono industrial y, como consecuencia de ello, los camiones que acuden al mismo, con la finalidad de evitar la travesía por el centro urbano, suelen circular por dicha calle, haciéndolo generalmente a gran velocidad.

Esta Institución estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de Vilamarxant que siga adoptando las medidas que considere necesarias para regular los usos de las vías por las que transitan los vehículos pesados con el objeto de reducir al máximo las molestias existentes en la actualidad y que se valore la conveniencia de elaborar un Plan de Mejora de Calidad Acústica, previsto en el art. 53 de la Ley valenciana 7/2002, de 3 de diciembre, de Protección contra la contaminación acústica, y todo ello, con independencia del mantenimiento de la vigilancia policial en la zona.

El Ayuntamiento de Vilamarxant aceptó nuestra recomendación y procedimos al cierre del expediente.

Damos cuenta también de la queja nº 083453, sobre las molestias generadas por estacionamiento de camiones de gran tonelaje que realizan operaciones de carga y descarga en la vía pública - Avda. Vilella-), y en la que se denuncia que se han indicado de forma reiterada al Ayuntamiento de Sueca, sin éxito hasta el momento, las molestias sonoras que padece injustamente en su vivienda, como consecuencia del estacionamiento de camiones de gran

tonelaje y la realización de operaciones de carga y descarga de mercancías que allí se realizan por la existencia de un almacén de frutas.

Concluida la investigación, recomendamos al Ayuntamiento de Sueca que adoptara las medidas que considerase necesarias para regular los usos de la vía donde estacionan los camiones de gran tonelaje y realizan operaciones de carga y descarga de mercancías con el objeto de reducir al máximo las molestias acústicas existentes en la actualidad y evitar las peligrosas maniobras que allí se realizan para los viandantes así como la ocupación indebida de las aceras por los vehículos.

El Ayuntamiento de Sueca aceptó los citados pronunciamientos y, en su consecuencia, se procedió al cierre del expediente.

Reflejamos también la queja nº 083184, en la que se denuncia que en la calle existe un límite de velocidad de 30 km/hora que nadie respeta. Hay un semáforo intermitente que no sirve de nada, ya que nunca se pone en rojo. Además, hay un paso elevado que produce frenazos y acelerones, agravando las molestias por ruido, por lo que se reclama mayor control policial en la zona y las medidas necesarias para evitar el exceso de ruido y velocidad de los vehículos.

En tal sentido, dirigimos al Ayuntamiento de l'Eliana las siguientes recomendaciones:

- Adoptar las medidas necesarias para reducir “realmente” al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica.

- Articular mecanismos de participación, tales como el derecho a la consulta, el derecho a la iniciativa, el derecho de participación ciudadana para fomentar la interacción entre el gobierno municipal y la ciudadanía, como fenómenos distintos y contrapuestos a la gestión tradicional de los intereses generales basados en relaciones de jerarquía entre quien gobierna y los gobernados, en aras a evitar la imposición unilateral, en aras a establecer una relación bilateral, interactiva en la que cuentan las personas, los ciudadanos bien individualmente o bien asociados, que pasan a ser también protagonistas activos en la gestión de los servicios públicos, y a la luz de tales mecanismos de participación pública se afronte la solución de la presente queja.

El Ayuntamiento de La Eliana aceptó los citados pronunciamientos y procedimos al cierre del expediente.

4. Información ambiental

Los expedientes que siguen tratan la problemática del acceso de los ciudadanos, especialmente colectivos de defensa de intereses ambientales, a la información de esta naturaleza disponible en los expedientes y archivos administrativos.

Las quejas en materia de información ambiental se han venido resolviendo en términos generales de manera satisfactoria a lo largo de la tramitación de los expedientes, sin que se haya debido llegar, en la mayoría de ellos, a dictar resolución. No obstante, en algunos casos ha sido preciso efectuar determinados pronunciamientos para garantizar el acceso íntegro a la información ambiental.

Así, podemos citar la queja nº 071065, relativa a la solicitud al Ayuntamiento de Alcoy de diversa información sobre las antenas de telefonía móvil y otras instalaciones de telecomunicaciones existentes en el término municipal, sin haber recibido hasta el momento ninguna contestación motivada y completa respecto a las ocho cuestiones que se interesaban, en

la que estimamos oportuno recomendar al citado Ayuntamiento de que dictara resolución expresa, motivada y congruente en contestación a todas las cuestiones solicitadas por la asociación ecologista autora de la queja.

El expediente se cerró al haberse aceptado los pronunciamientos efectuados por dicho Ayuntamiento.

En la queja nº 083607 se interesaba acceder a determinada información ambiental, en concreto, la relativa a cuáles eran las actuaciones previstas en la pista de acceso al Racó de Bonaventura, sin recibir contestación alguna.

Resolvimos recomendar al Ayuntamiento de Alcoy el cumplimiento del deber legal de resolver, en el plazo máximo de 2 meses, las solicitudes de información medioambiental presentadas por los ciudadanos, y a facilitar igualmente la documentación ambiental solicitada y, en tal sentido, también le sugerimos que se remitiera al formulante de la queja una copia del proyecto de infraestructuras para la adaptación y compatibilización de la vía ciclista con el camino sobre el que se pretendía acometer las actuaciones previstas en la pista de acceso al Racó de Bonaventura.

El Ayuntamiento de Alcoy aceptó la recomendación efectuada, procediéndose al cierre del expediente.

Por otra parte, en la queja nº 090502 se decía que con fecha 18/11/2008 se presentó escrito ante el Ayuntamiento de Alcoy interesando determinada información, relativa al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Institución y aceptadas por el Ayuntamiento en la queja nº 070440, sin que ello se hubiese llevado a cabo, por lo que recomendamos el cumplimiento del deber legal de resolver, en el plazo máximo de 2 meses, las solicitudes de información medioambiental presentadas por los ciudadanos, y a facilitar igualmente la documentación ambiental solicitada, y en tal sentido también se sugirió se remitiera al promotor de la queja, copia del informe de fecha 10/03/2008, emitido por el director del Museo Arqueológico municipal.

Ahora bien, con respecto a esta queja, debemos significar que tuvimos que requerir a dicho Ayuntamiento para que la aceptación de la recomendación no constituyera una mera aceptación formal sin trascendencia alguna en la esfera jurídica de la ciudadanía, sino que la misma fuera objeto de su materialización en aras a la tutela y protección de los derechos fundamentales de la misma; por ello, le reiteramos que se hiciera entrega al promotor de la queja, del informe de fecha 10/03/2008, emitido por el director del Museo Arqueológico municipal.

El Ayuntamiento de Alcoy aceptó la recomendación efectuada, procediéndose al cierre del expediente.

5. Salud ambiental

La problemática relacionada en este epígrafe es diversa, abordándose principalmente los efectos producidos en el medio ambiente con incidencia directa en la salud de las personas, normalmente como consecuencia de actividades industriales o instalaciones con incidencia masiva en la población.

En la queja nº 091541, la promotora de la misma manifestaba que, debajo de su vivienda, existe un restaurante que genera molestias a los vecinos por humos y olores, por cuanto que la extracción de los mismos se realiza directamente a la vía pública, penetrando en el edificio y en las viviendas, y, en concreto, en la suya.

Concluimos la investigación, al haber aceptado el Ayuntamiento de Altea nuestra recomendación de que no permitiera el funcionamiento del local que está generando molestias y que carece de la preceptiva licencia de apertura y que, en cualquier caso, se ordenaran las medidas correctoras necesarias para evitar las molestias acústicas y los olores que injustamente está padeciendo el autor de la queja, vigilando el cumplimiento del horario de cierre.

Damos cuenta igualmente de la queja nº 090415 y 090503 acumulada, relativa a la retirada de antena de telefonía móvil situada en las inmediaciones del colegio público Miguel de Cervantes de Elche. Los autores de la queja manifestaban que la antena de telefonía móvil todavía no ha sido retirada a pesar de las recomendaciones emitidas por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana el 12 de junio de 2007 y del compromiso municipal adoptado en escrito de fecha 15 de noviembre de 2007.

Ante estos hechos, volvimos a recomendar al Ayuntamiento de Elche que acordase la retirada de la antena de telefonía móvil que se encuentra a menos de 100 metros del colegio y la trasladara a otra zona donde se respeten las prescripciones de la ordenanza municipal, bajo apercibimiento de que, en caso de incumplimiento, se impusieran multas coercitivas y se acordase la ejecución subsidiaria por el Ayuntamiento a costa del obligado.

El Ayuntamiento de Elche expuso los motivos para no aceptar nuestra recomendación, y, en consecuencia, no ordenó la retirada de la antena de telefonía móvil.

Finalmente, en la queja nº 071249, referente a contaminación atmosférica proveniente de depósitos a granel en el Puerto de Alicante, se denunciaba que en dichas instalaciones portuarias, se depositan diariamente mercancías a granel que quedan amontonadas durante días, tratándose, al parecer, de carbón, cemento, arenas y otras.

Esos depósitos generan graves problemas de contaminación atmosférica cuando existe viento, ya que se forman grandes columnas de polvo y partículas en suspensión.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación en el sentido de realizar los trámites necesarios con el objeto de regularizar la actividad para que ésta obtenga la correspondiente licencia ambiental, en la que se establecerán las condiciones de funcionamiento más adecuadas para evitar o minimizar los impactos en la calidad del aire e, igualmente, llevar a cabo un seguimiento de las citadas actividades para garantizar, en coordinación con la Autoridad portuaria, que su desarrollo se realice con las máximas garantías ambientales

6. Vertederos

El principal problema relacionado con los vertederos suele tener que ver con su localización, siempre discutida, así como con su gestión, que debe ser extremadamente correcta para evitar molestias e incomodidades a los ciudadanos.

En este año 2009, hemos investigado la existencia de un vertedero no autorizado de grandes dimensiones en la parcela catastral nº 25 del Polígono 36 de la partida Horna Alta, paraje Coves de Mira de Novelda -queja nº 081779-, donde se está realizando persistentemente el vaciado y posterior relleno de una serie de antiguos aterrazamientos agrícolas, empleando ingentes volúmenes de vertidos de diversa naturaleza y características, no catalogados (según se afirma, desde residuos sólidos urbanos hasta inertes, restos agrícolas, materiales de construcción, aceites, residuos tóxicos peligrosos, etc.).

Efectuadas diversas diligencias de investigación, efectuamos al Ayuntamiento de Novelda las siguientes recomendaciones:

- Decretar la clausura de la actividad de vertedero que se está realizando de forma incontrolada, y sin ajustarse a la legalidad vigente (Real Decreto 1481/2001, de 27 de diciembre por el que se regula la eliminación de residuos mediante depósito en vertedero, como transposición de la directiva comunitaria 1999/31/CE, del Consejo de 26 de abril), como mínimo desde el año 2003, con la total permisividad de la administración municipal.

- Ejecutar, mediante los medios de ejecución forzosa que contempla la ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los actos administrativos definitivos que haya dictado en relación con el objeto de esta queja.

- Incoar el correspondiente expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística y ambiental vulnerada, reponiendo los bienes afectados a su estado originario previo a la actuación contraria a Derecho.

El Ayuntamiento de Novelda, aceptando la recomendación efectuada por esta Institución, ha ordenado el cierre del vertedero no autorizado en el plazo de quince días, por lo que procedimos al cierre del expediente.

Por otra parte, los autores de la queja nº 071345 habían solicitado ante el Ayuntamiento de Peñíscola la limpieza de la parcela colindante a su vivienda, la cual se encontraba en un lamentable estado de conservación y con unas deficientes condiciones higiénico-sanitarias provocadas por la acumulación de vertidos –basuras y escombros-, matorrales y suciedad que favorece la proliferación de insectos y el riesgo de incendio.

Ante ello, esta Institución estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de Peñíscola que adoptara las medidas necesarias para lograr que la parcela se mantenga limpia y en adecuadas condiciones higiénico- sanitarias, eliminando cualquier riesgo de incendio.

El Ayuntamiento de Peñíscola aceptó nuestra recomendación y procedimos al cierre del expediente.

7. Aguas

Los problemas relacionados con este epígrafe tienen que ver, atendiendo al ámbito competencial autonómico y local que nos corresponde, con la prestación de los servicios de abastecimiento y saneamiento o depuración de las aguas residuales. Se trata de servicios locales, si bien en algunos tramos de los mismos aparece la Administración autonómica como garante de su prestación.

En la queja nº 090994, referente a la ubicación inadecuada de depuradoras causantes de contaminación acústica y afección a la salud y bienestar público de las personas, los promotores de la misma se oponen al emplazamiento y ubicación de las depuradoras de aguas residuales instaladas en el interior de la Urbanización Virgen de Montserrat, sita en Montserrat, por el ruido que producen las depuradoras en su funcionamiento y el mal olor que desprenden, lo que supone un importante quebranto para la calidad de vida de quienes habitan las viviendas más próximas a las mismas, lo que podría llegar a significar, incluso, una eventual afección a la salud de las personas que sufren dicho ruido, así como por los posibles agentes contaminantes que de ellas dimanen, los cuales puede afectar igualmente a la salud y bienestar público de las personas.

En el presente caso, esta Institución estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de Montserrat que reconsiderara la ubicación de las depuradoras de la Urbanización Virgen de Montserrat y, al tratarse de una actividad fabril de intensidad 3-4, no fueran ubicadas en el suelo urbano residencial, y menos en una zona verde, cuyo fin urbanístico no es el albergar infraestructuras

urbanas, sino el de creación de espacios para el esparcimiento, incremento y mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

En el momento de redactar el presente Informe anual, se está a la espera de la contestación que pudiera efectuar el citado Ayuntamiento a la recomendación llevada a cabo por esta Institución.

Igualmente, procede reseñar la queja nº 092713, en la que una comunidad de propietarios de Guardamar del Segura manifiesta que solicitó a dicho Ayuntamiento que resolviera y regularizara la situación de una estación de bombeo municipal, construida por el promotor dentro de la parcela comunitaria (en el recinto de la piscina), no constando en el Registro de la Propiedad que se hubiera cedido ese suelo al Ayuntamiento. Además, dichas instalaciones reciben las aguas fecales de otras urbanizaciones y se hallan al descubierto, produciendo molestias a los vecinos debido a los malos olores, mosquitos y ruidos procedentes de las bombas de impulsión e, igualmente, supone un riesgo para los vecinos puesto que, en ocasiones, las puertas de la instalación se encuentran abiertas.

Respecto de la misma, estimamos oportuno dirigir al Ayuntamiento de Guardamar del Segura las siguientes recomendaciones:

- Resolver expresamente los escritos presentados por los promotores de la queja, motivando el sentido de la resolución, y decidiendo cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, se hayan planteado.
- Proceder, sin más dilaciones, al traslado de dicha depuradora, atendiendo su naturaleza jurídico ambiental, en cuanto se trata de una actividad fabril molesta, peligrosa, insalubre y nociva.

El expediente se encuentra actualmente en tramitación.

8. Vertidos

Esta problemática tiene que ver, en términos generales, con la realización de vertidos sin las correspondientes autorizaciones administrativas, que inciden, de forma perniciosa en el medio ambiente urbano o rural.

La queja nº 08304, cuyo asunto lo constituye un vertido ilegal de residuos, aborda el tratamiento de una denuncia presentada ante el Ayuntamiento de Callosa d'en Sarrià y la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda por la realización de unos vertidos ilegales en el Polígono 3, parcelas 119 y 120 de la localidad, sin haberse impuesto la correspondiente sanción al responsable ni ordenado la reposición de la realidad alterada a su estado anterior.

Frente a ello, esta Institución recomendó al Ayuntamiento de Callosa d'en Sarrià y a la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Territorio y Vivienda, que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptaran las medidas que considerasen oportunas para impulsar la tramitación y resolución del expediente de restauración de la legalidad urbanística conculcada y sancionador, con el objeto de lograr la reposición de la realidad ambiental alterada a su estado anterior.

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado la recomendación propuesta por esta Institución.

Por otra parte, en la queja nº 082555, el promotor de la misma interesaba información medioambiental en relación con los vertidos que se vienen realizando en la acequia del Vich, que discurre por el término municipal de Gandía.

Asimismo, indicaba que, a pesar del tiempo transcurrido desde que había solicitado por primera vez al Ayuntamiento de Gandía la información de que se trata, no ha obtenido del mismo respuesta satisfactoria; únicamente, ha recibido un e-mail en el que se le informa sobre un determinado expediente sancionador.

Respecto de la misma, tras su tramitación, recomendamos al Ayuntamiento de Gandia que facilitara al autor de la queja la información en materia medioambiental solicitada y que realizara las comprobaciones oportunas sobre las actividades que se desarrollan en la franja comprendida entre la acequia Ahuir y la Vereda del Camino Viejo de Cullera y que pudieran estar efectuando vertidos ilegales, abriendo los correspondientes expedientes sancionadores y garantizando su conexión a la red general de alcantarillado del municipio y, finalmente, que resolviera el expediente correspondiente a una mercantil sobre la que el Ayuntamiento ya ha realizado algunas actuaciones.

El expediente se encuentra cerrado al haber aceptado el Ayuntamiento de Gandia la recomendación efectuada por esta Institución.

9. Vías pecuarias

La problemática principal que se ha planteado sobre las vías pecuarias descansa sobre la protección y tutela de las mismas, lo que exige el que la administración lleve a cabo, y en su consecuencia, ponga en marcha, los mecanismos de defensa de dicha vías, mediante la articulación de las medidas legalmente establecidas para ello, como son la investigación de oficio, el deslinde y, en su caso, la recuperación de oficio.

En la queja nº 082564, relativa a una denuncia sobre posibles afecciones a vías pecuarias de la Comunitat Valenciana como consecuencia de la aprobación del II Catálogo del Sistema Viario Valenciano, el promotor de la misma se dirigió a esta Institución manifestando que, mediante escrito de fecha 14 de mayo de 2008, había denunciado presuntas afecciones a distintas vías pecuarias de la Comunitat Valenciana por parte del II Catálogo del Sistema Viario Valenciano, interesando conocer las concretas actuaciones de investigación realizadas por la Conselleria para comprobar que el referido catálogo no afectaba a las vías pecuarias, y ante la denuncia que había realizado de presuntas infracciones y ocupaciones ilegales.

Finalizada nuestra investigación, recomendamos a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que, en el plazo máximo de un mes –art. 10.2.c) de la Ley 27/2006, de 18 de julio, Reguladora del derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente– dictara resolución expresa, motivada y congruente en contestación a todas las cuestiones planteadas por la asociación autora de la queja, en especial, aquellas que, por error u omisión, no han sido todavía respondidas –las presuntas infracciones y ocupaciones ilegales de las vías pecuarias denunciadas–.

Se procedió a resolver el cierre del presente expediente sin que nuestra recomendación hubiera sido aceptada por Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda.

Por otro lado, interesa también resaltar la queja nº 082586, sobre una posible afección de la zona 11 del Plan Eólico a la Cañada Real de San Benito en Ayora, en la que los autores de la misma indicaban que habían solicitado información ambiental sobre la posible afección de la zona 11 del Plan Eólico a la Cañada Real de San Benito en Ayora, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento

Ante ello, esta Institución estimó oportuno sugerir a la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que valorara la conveniencia de iniciar un expediente de deslinde de la vía pecuaria Cañada Real de San Benito.

Dimos por finalizadas nuestras investigaciones y acordamos el cierre del expediente de queja, al haber aceptado la citada Conselleria nuestra sugerencia.

10. Energías renovables

Este tipo de energías limpias son un sector del mayor interés que sin duda debe ser potenciado por las Administraciones públicas, si bien su implantación debe realizarse con todas las garantías para que otros bienes ambientales no queden afectados. En esta línea se ha venido interviniendo desde esta Institución en los expedientes de queja que se han sometido a nuestra consideración y análisis.

En la queja nº 090307 los promotores de la misma sostenían que se había producido la aprobación provisional de la Zona 9 del Plan Eólico de la Comunidad Valenciana sin haber dado contestación expresa a las siguientes alegaciones que había planteado, sobre los aspectos ambientales, en concreto, no haber expuesto la evaluación de impacto ambiental en todos los Ayuntamientos afectados; sobre el cambio de la declaración de utilidad pública de algunos montes, sin acreditar la imposibilidad de situar los aerogeneradores fuera de dichos montes de utilidad pública, ni establecer como preferencia la localización de los parques en zonas desarboladas o de escaso interés ecológico; sobre la aprobación del Plan eólico sin la previa evaluación ambiental estratégica para la zona 9; la alegación relativa a que se le impidió el acceso al plan energético, creándole indefensión, y, finalmente, la alegación sobre que el Plan fue redactado por una empresa que no dispone de competencia para su elaboración.

Tras su estudio, esta Institución efectuó a la Conselleria de Infraestructuras y Transportes las siguientes recomendaciones:

- 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 Área- nº 157, Hoces del Turia y los Serrano).
- Analizar otras zonas más adecuadas para albergar infraestructuras eólicas con el menor impacto ambiental posible.
- Llevar a cabo el deber legal de dar contestación expresa a los interesados, en relación con el contenido de los escritos de alegaciones presentados ante esa Conselleria, pronunciándose sobre lo solicitado de forma motivada y dentro de los plazos legalmente establecidos, en aras a la eficacia y eficiencia exigibles a todo el actuar de las Administraciones públicas.

El expediente se encuentra cerrado al haber aceptado la Conselleria de Infraestructuras y Transporte la recomendación efectuada por esta Institución.

11. Espacios Naturales protegidos

La protección de los espacios naturales es un factor prioritario, ya que si bien la protección ambiental debe extenderse a todos los ámbitos, la especial fragilidad de estos espacios les hace merecer un mayor nivel de protección.

En la queja nº 071696, relativa a la retirada de torres de transporte de electricidad en el camino que conduce a la zona recreativa “El balcón de Alicante” y al albergue “La Melonera”, en el término municipal de Tibi, dentro del Paisaje Protegido de la Sierra del Maimó y Sierra del Sit (Decreto 25/2007, 23 de febrero), los promotores de la queja nos significan que dichas torres de

transporte de energía eléctrica todavía no han sido retiradas y que, además, fueron instaladas sin declaración de impacto ambiental favorable en suelo no urbanizable de especial protección.

Concluidas las actuaciones de investigación, recomendamos a la Conselleria Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que, en contestación al escrito presentado por la autora de la queja, se concreten las actuaciones a realizar por la Conselleria para lograr la retirada definitiva de las torres de conducción de electricidad instaladas en suelo no urbanizable de especial protección y dentro del perímetro del “Paisaje protegido de la Sierra del Maigó y Sierra del Sit (Decreto 25/2007, de 23 de febrero).

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado nuestras recomendaciones por la referida Conselleria.

12. Impacto y vigilancia ambiental

En este epígrafe se analizan un grupo de quejas que afectan bien directamente al medio ambiente en cuanto que causan una importante degradación del entorno o bien indirectamente mediante el control medioambiental de los planes y programas que pueden incidir sobre el medio ambiente.

En la queja nº 083754, relativa al programa de vigilancia ambiental de las obras de urbanización del Sector Solana 1, los promotores de la queja indican que solicitaron ante el Ayuntamiento de Alcoy una copia de dicho programa, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

Tras el estudio y tramitación de esta queja, recomendamos al Ayuntamiento de Alcoy que adoptara las medidas necesarias para redactar y aprobar el programa de vigilancia ambiental del Sector Solana 1, en cumplimiento de los acuerdos plenarios de fecha 29 de julio y 30 de septiembre de 2005, y del art. 12 del mencionado Decreto 162/90, de 15 de octubre, desarrollado por la Orden de 3 de enero de 2005, facilitando su conocimiento a la asociación ecologista autora de la queja.

Esta Institución procedió al cierre del expediente sin que nuestra recomendación hubiera sido aceptada por el Ayuntamiento de Alcoy, dando cuenta de que esta queja sería incluida en el presente Informe anual a Les Corts.

Por otra parte, los autores de la queja nº 091164 se habían dirigido al Ayuntamiento de l'Alqueria d'Asnar solicitando diversa información en relación con el programa de vigilancia ambiental al que obligaba el estudio de impacto ambiental publicado en el DOCV 28/02/1997 en relación con las normas subsidiarias de planeamiento, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento por parte de dicho Ayuntamiento.

Así las cosas, recomendamos al Ayuntamiento de l'Alqueria d'Asnar que facilitara la información ambiental interesada por la asociación ecologista, detallando las anualidades de todos los informes elaborados en cumplimiento del programa de vigilancia ambiental de las normas subsidiarias de planeamiento y, en su caso, entregando una copia de dichos informes a la asociación autora de la queja.

El expediente se encuentra cerrado al haber aceptado el Ayuntamiento de l'Alqueria d'Asnar la recomendación efectuada por esta Institución.

Asimismo, la queja nº 091479 aborda también el tratamiento de los programas de vigilancia ambiental, en este caso, de un concreto sector de planeamiento urbanístico, el Sector nº 7 del Suelo Urbanizable Industrial del municipio de Segorbe, donde los promotores de la queja, pese haber solicitado diversa información ambiental en relación con el Programa de Vigilancia

Ambiental del Sector nº 7 Industrial, no han haber recibido ninguna contestación por parte de la administración municipal.

Respecto de la misma, recomendamos al Ayuntamiento de Segorbe que facilitara la información interesada por la asociación ecologista, detallando las anualidades de todos los informes elaborados en cumplimiento del programa de vigilancia ambiental del Sector nº 7 y, en su caso, entregando una copia de dichos informes a la autora de la queja.

El expediente se encuentra cerrado al haber aceptado el Ayuntamiento de Segorbe la recomendación efectuada por esta Institución.

Finalmente, en la queja nº 092309, relativa al control y vigilancia de las declaraciones de impacto ambiental, los autores de la misma manifiestan que han solicitado diversa información ambiental en relación con el control y vigilancia del cumplimiento de las declaraciones de impacto ambiental relativas a proyectos ejecutados en el término municipal de Vila-real, sin que esta les haya sido facilitada, por lo que recomendamos al Ayuntamiento de Vila-real que, respecto a las declaraciones de impacto ambiental cuya vigilancia y control sea competencia municipal, facilite la información ambiental interesada por la asociación ecologista. El expediente se encuentra actualmente en tramitación.

13. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Se da cuenta en este epígrafe de las actuaciones de seguimiento efectuadas por esta Institución en quejas que se encontraban en tramitación el año pasado o que estaban ya cerradas y han precisado nuestra intervención sobrevenida.

En la queja nº 082170, relativa a contaminación acústica que trae causa de actividades diversas en zona polideportiva y locales sociales e incumplimiento de la obligación de resolver por parte del Ayuntamiento de Moncada, esta Institución recomendó que se realizara un seguimiento continuado a la actividad de bar restaurante para verificar que se ajusta a los términos de su licencia, impidiendo los usos no autorizados mediante la imposición de medidas cautelares y tramitando, en caso de incumplimiento, los expedientes sancionadores que correspondan, impidiendo las actividades no autorizadas que puedan desarrollarse en el exterior de los locales en tanto en cuanto pueden resultar especialmente molestas.

El Ayuntamiento de Moncada manifestó que aceptaba las recomendaciones efectuadas por esta Institución y, en tal sentido, afirmaba que estaba procediendo a la realización de un seguimiento continuado, habiéndose personado la Policía Municipal en diversas ocasiones en el local referenciado sin detectarse anomalía alguna, intentando medir el nivel sonoro, si bien ello no había sido posible, debido a que en horario nocturno el local se encontraba cerrado; respecto al resto de actividades no autorizadas actualmente no se tenía conocimiento de la realización de las mismas y para el supuesto de que llegaran a ejercitarse, se procedería conforme a la legalidad vigente.

Remitido dicho escrito a la promotora de la queja, ésta vino a desvirtuar cuanto se reflejaba en el informe remitido por el Ayuntamiento de Moncada, al reiterar sus posiciones iniciales y sostener que se realizaban actividades con ambientación musical por parte del bar o de la asociación que utiliza el polideportivo y advenir que se realizaban actividades distintas a las autorizadas, incluida la escuela de verano que denunciaba.

Frente a ello, esta Institución volvió a dirigir al Ayuntamiento de Moncada las siguientes recomendaciones:

- Adoptar las medidas necesarias para reducir “realmente” al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de

decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, y tratándose la actividad que provoca las molestias acústicas, fruto de la presente queja, de una actividad calificada de molesta, siga adoptando las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas referidas, garantizando el cumplimiento del horario de cierre del establecimiento.

- Efectuar un seguimiento estricto de este tipo de actividades, con apertura de los expedientes sancionadores que procedan si se producen incumplimientos respecto a la normativa que las ampara, recondándole el deber legal de abrir expediente sancionador por incumplimiento de la normativa sobre contaminación acústica e incumplimiento de horarios, siempre que se acredite la superación de niveles acústicos legales mediante la realización de mediciones sonométricas, remitiendo las actuaciones a la Conselleria competente en caso de que el asunto rebase su competencia.

El expediente se encuentra actualmente cerrado al haber aceptado el Ayuntamiento de Moncada la última recomendación referenciada, sin que se haya planteado incumplimiento alguno por parte de la autora de la queja.

Por otra parte, en la queja nº 080583, recomendamos al Ayuntamiento de Carcaixent que, previa comprobación de las condiciones de insonorización del local, acordara las medidas cautelares necesarias para impedir los usos acústicamente insostenibles y que efectuara un seguimiento estricto de la actividad con el objeto de verificar que no se incumple la legislación en materia de contaminación acústica, abriendo los expedientes sancionadores correspondientes en caso de incumplimiento.

No obstante la aceptación de nuestras recomendaciones por el Ayuntamiento de Carcaixent, el autor de la queja nos manifestó la persistencia de la contaminación acústica, la cual se había incrementado a pesar de lo que había manifestado el referido Ayuntamiento, por lo que esta Institución tuvo que reiterar sus recomendaciones, expresando que la aceptación de las mismas no constituyera una mera aceptación formal sin trascendencia alguna en la esfera jurídica de la ciudadanía, sino que las mismas sean objeto de materialización en aras a la tutela y protección de los derechos fundamentales.

El expediente se encuentra cerrado, toda vez que el Ayuntamiento de Carcaixent volvió a aceptar la recomendación efectuada por esta Institución.

Por otra parte, en la queja 050829 se analizaron las molestias generadas por actividad de cantera y planta de preparación de hormigón y, en tal sentido, los promotores de la queja denunciaban que todavía no habían desaparecido las insoportables molestias que padecían en sus viviendas (ruidos, polvo, explosiones, etc.) como consecuencia de la actividad desarrollada por una cantera y la planta de preparación de hormigón existente en la zona conocida con el nombre Lloma Plana, en el término municipal de Monserrat, la cual estaba provocando, además, una importante degradación medioambiental del entorno y estaba afectando seriamente al ámbito de protección del Castell dels Alcalans (bien de interés cultural).

Respecto de la misma, recomendamos al Ayuntamiento de Monserrat y a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que, dentro del ámbito de sus respectivas competencias y de forma coordinada, incrementaran sus esfuerzos en la adopción de todas aquellas medidas que estimen oportunas para eliminar las molestias denunciadas.

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado nuestra recomendación por parte del Ayuntamiento de Monserrat y de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda.

Por otro lado, la queja nº 060151, en la que recomendamos al Ayuntamiento de Orihuela que adoptara las medidas oportunas para minorar o reducir al máximo las molestias que injustamente están soportando los vecinos de la pedanía de la Murada, como consecuencia de los intensos olores emanados de un vertedero y las granjas porcinas allí existentes, ya ha sido aceptada por el Ayuntamiento, por lo que pusimos fin al expediente.

Finalmente, en el expediente nº 060777 se denunciaba la utilización de un nuevo combustible en el proceso de elaboración de cemento. El citado combustible está 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.

Al haberse interpuesto un recurso contencioso-administrativo, tuvimos que suspender nuestra intervención para garantizar la independencia judicial.

II. HACIENDA PÚBLICA

1. Introducción

Durante el año 2009 se han presentado ante el Síndic de Greuges un total de 231 quejas relativas a la Hacienda Autonómica y Local.

El anterior dato supone un importante incremento respecto a los años anteriores (50 quejas en 2008 y 44 quejas en 2007).

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

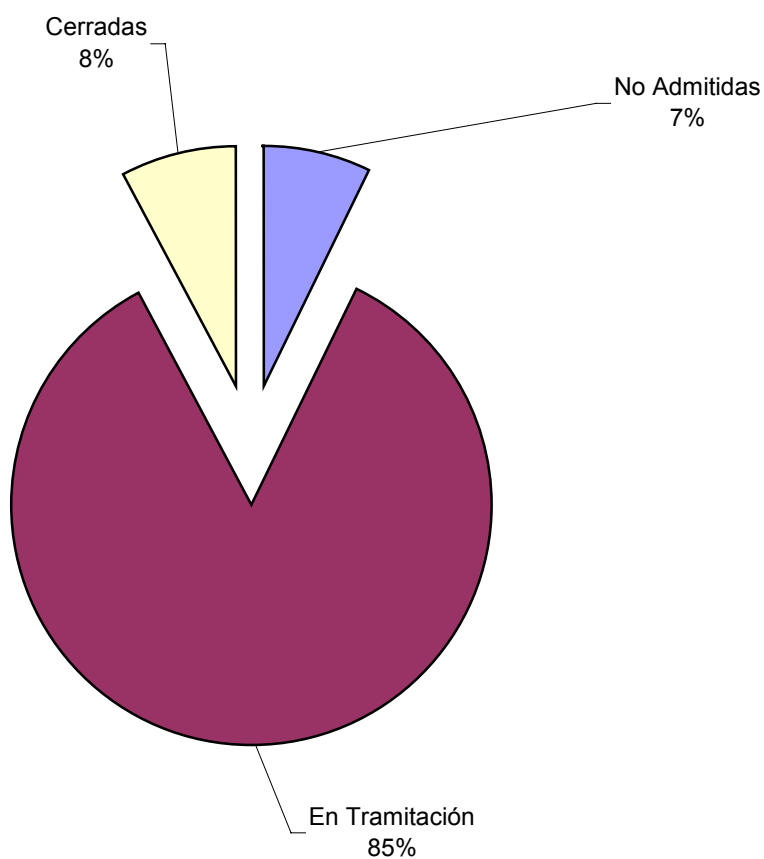
Las quejas relativas a la Hacienda Estatal, al tratarse de actuaciones de la Agencia Tributaria, dependiendo orgánicamente del Ministerio de Economía y Hacienda, se da cuenta en la parte de este Informe anual relativa al Defensor del Pueblo.

A continuación, damos cuenta de las quejas relativas a la Hacienda Pública local y autonómica que consideramos de especial relevancia.

2. Hacienda Pública en cifras

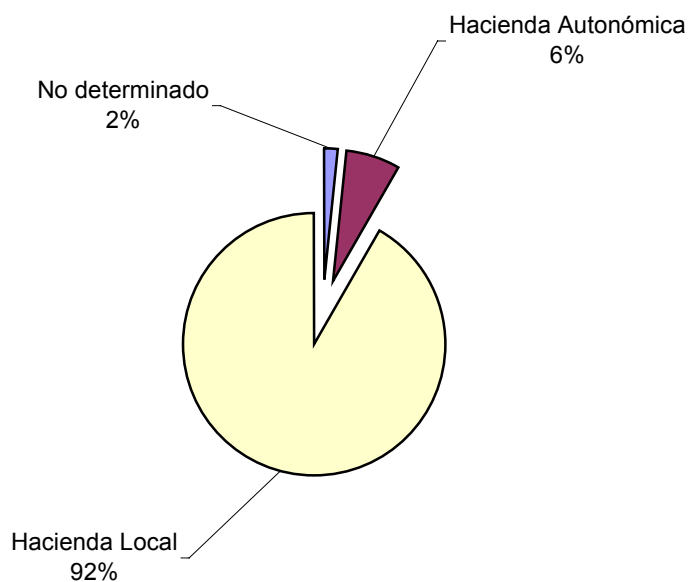
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	17	7,26%
En Tramitación	196	85,04%
♦ En Trámite Normal	196	85,04%
♦ Suspendidas	0	0,00%
Cerradas	18	7,69%
♦ Por solución	5	2,14%
♦ Se solucionará	1	0,43%
♦ Actuación Administrativa Correcta	10	4,27%
♦ Otros Motivos	0	0,00%
♦ Resoluciones	2	0,85%
• Aceptadas	2	0,85%
• No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	231	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Hacienda Pública	Quejas
Hacienda Autónoma	15
Hacienda Local	212
No determinado	4
Total área de Hacienda Pública	231



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

3.1. Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)

En algunos municipios valencianos se ha producido un incremento en el recibo del impuesto de bienes inmuebles, provocado por un procedimiento de revisión de la valoración catastral colectiva, tal y como exige el art. 70.5 de la Ley 51/2002 de 27 de diciembre: “el valor catastral será revisado cada 10 años”.

En este sentido, en la queja nº 091905 y acumuladas, los autores de las mismas, vecinos de Bétera, nos manifestaban su malestar por el incremento que se había producido en sus respectivos recibos del IBI, expresando los siguientes hechos y consideraciones:

- Que *“en el año 2008 fueron presentadas más de 240 alegaciones al Ayuntamiento en contra de la subida del IBI y éste las desestimó absolutamente todas.”*

- Que *“dicho recibo ha experimentado un incremento estimado del 43%”*.

- Que *“da la impresión de que la falta de recaudación por reducción de la actividad inmobiliaria pretenda ser suplida con el crecimiento de los impuestos y tasas a los vecinos.”*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Bétera, quién nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“Primero.- Que en el año 2003, con efectos en el 2004, se hizo por el Ministerio de Economía y Hacienda, a través de la Gerencia Provincial de Catastro, una revisión colectiva de los valores catastrales en todo nuestro término municipal, lo que produjo un incremento muy significativo en los valores citados, que son la base para el cálculo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Segundo.- Que el Ayuntamiento de Bétera no pone al cobro Tasa de Recogida de Basura desde el ejercicio 2004.

Tercero.- Que, desde el año 2004, no se ha incrementado el tipo de gravamen, estando a 0.52 en el ejercicio 2008, mientras que en la mayoría de poblaciones de la región, los tipos se han ido aumentando anualmente.

Cuarto.- Que el Ayuntamiento de Bétera durante los años de bonanza económica, recibió ingresos devengados por impuestos extraordinarios relacionados con la construcción y venta de inmuebles en nuestro término municipal (...). Por otra parte, el espectacular aumento de población en nuestro municipio, ha supuesto un incremento importante en los gastos ordinarios, como son la recogida de basuras, electricidad, plantilla de la policía local, etc. Al existir ingresos extras, este Consistorio se hizo cargo de los gastos ordinarios sin necesidad de aumentar el tipo de gravamen en los impuestos ordinarios (IBI, IVTM, IAE,...), no obstante, el cambio de situación experimentada por el mercado inmobiliario, impide que los gastos ordinarios puedan seguir sufragándose con ingresos extraordinarios.

Nuestra Corporación esta decidida a ajustar las cuentas por la vía de la reducción presupuestaria sin mayor repercusión para el contribuyente.

Quinto: Con la aprobación de la nueva Ordenanza se han regulado nuevas bonificaciones potestativas no contempladas en la ordenanza anterior: por domiciliación, por familia numerosa, por instalación de sistemas para el aprovechamiento térmico o eléctrico de la energía proveniente del sol.”

Del contenido del informe dimos traslado a los autores de la queja, al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen escrito de alegaciones, tal y como realizaron algunos de ellos en el sentido de ratificarse en sus escritos iniciales de queja.

En este sentido, y para proveer una mejor solución del expediente, esperamos a que una parte más voluminosa de los autores de la queja presentasen sus escritos de alegaciones, de tal forma que la resolución de la queja se realizará en el año 2010, quedándose fuera del presente Informe anual. No obstante lo anterior, y debido al gran volumen de quejas recibidas en 2009 en referencia a este tema, anticipamos a continuación las bases de la resolución que se dictará.

Con carácter previo, consideramos que las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Bétera, en cuanto a la implantación de los nuevos tipos impositivos debido a una revisión catastral, son acordes con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

Partimos del hecho de que, de acuerdo con la normativa vigente, son los Ayuntamientos los órganos titulares y gestores del impuesto de bienes inmuebles.

Efectivamente, el artículo 60 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (en adelante, TRLRHL), Real Decreto Legislativo 2/2004 de 5 de marzo, define el IBI como un tributo directo de carácter real que grava el valor de los bienes en los términos establecidos en dicha Ley.

El IBI, como el resto de los impuestos, es un tributo exigido sin contraprestación, esto quiere decir que la persona que realiza el ingreso no percibe que el ente público, a quien ha ido destinado, se gaste en él una cantidad de servicio público equivalente al ingreso realizado.

Es un impuesto directo porque grava una manifestación directa de la capacidad económica, como es su patrimonio inmobiliario.

Es real, en el sentido de que el IBI grava el valor patrimonial de un bien inmueble sin tener en consideración las circunstancias personales de quien ostente la propiedad.

Es un impuesto local, ya que corresponde a los Ayuntamientos su exacción, siendo de obligada exigencia para ellos.

De acuerdo con lo anterior, la legislación sobre haciendas locales establece un tipo de gravamen mínimo, esto es, no susceptible de ser reducido por los Ayuntamientos, y supletorio, es decir, de aplicación para el supuesto de que las Corporaciones Locales no hayan señalado otro, dentro de los límites legales. Pero también establece un tipo de gravamen máximo.

Efectivamente, el art. 72 del TRLRHL (RDL 2/2004, de 5 de marzo) dispone que *“el tipo de gravamen mínimo y supletorio será el 0,4 por 100 cuando se trate de bienes inmuebles urbanos y el 0,3 por 100 cuando se trate de bienes inmuebles rústicos, y el máximo será el 1,10 por 100 para los urbanos y 0,90 por 100 para los rústicos.”*

Por otro lado, los arts. 27 y 28 del Texto Refundido Ley Catastro Inmobiliario, establecen que los valores catastrales se modificarán, de oficio o a instancia del Ayuntamiento correspondiente, cuando se pongan de manifiesto diferencias substanciales entre los valores de mercado y los que sirvieron de base para la determinación de los valores catastrales vigentes, ya sea como consecuencia de una modificación en el planeamiento urbanístico o de otras circunstancias.

Lo dispuesto en el párrafo anterior requerirá la elaboración de una nueva ponencia de valores, que se publicará y será recurrible en vía económico-administrativa, sin que la interposición de la reclamación suspenda la ejecutoriedad del acto.

En los municipios que entren en vigor nuevos valores catastrales en los bienes urbanos y rústicos, por aplicación de procedimientos de valoración colectiva general, los Ayuntamientos podrán aprobar tipos de gravamen reducidos, que no podrán ser inferiores al 0,1 por 100 en urbana ni al 0,075 por 100 en rústica y por un periodo no superior a 6 años.

En definitiva, si bien es cierto que del relato cronológico que resulta de la documentación obrante en el expediente en referencia a la aplicación de los nuevos tipos impositivos del IBI, se desprende que el Ayuntamiento de Bétera ha mantenido una actitud que podemos calificar de activa en la tramitación del mismo, obrando de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Bétera, para una menor carga impositiva para el ciudadano, ha regulado nuevas bonificaciones, además de las ya existentes, como por domiciliación, por familia numerosa, por instalación de sistemas para el aprovechamiento térmico o eléctrico de la energía solar.

No obstante lo anterior, algunos Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana, ante la coyuntura económica actual y a pesar de la menor recaudación por parte de los consistorios, han realizado varias actuaciones para que los ciudadanos no sufran una mayor carga impositiva.

Efectivamente, a título de ejemplo, cierto consistorio aprobó una moción para pedir a la Dirección General de Catastro que suspendiese el proceso de revisión del valor de los inmuebles con el objeto de aliviar a las economías familiares a través del aplazamiento del aumento del recibo del IBI, renunciando, así, a incrementar el presupuesto del consistorio a favor de la menor carga impositiva del contribuyente.

Por otro lado, otro Ayuntamiento anunció una nueva modalidad de pago fraccionado del IBI, siendo el primero de los recibos durante el mes de junio, mientras que el segundo se entregará en el mes de julio, favoreciendo así a las economías familiares más perjudicadas por la crisis.

Según lo expuesto anteriormente, desde esta Institución, se remitirá la sugerencia al Ayuntamiento de Bétera en punto a que, dada la actual coyuntura económica, valore la adopción de medidas que permitan o faciliten a los ciudadanos o familias menos favorecidas el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

3.2. Impuesto de vehículos de tracción mecánica

La autora de la queja nº 091859 nos expresaba en su escrito los hechos y consideraciones siguientes:

- Que *“hace aproximadamente 30 años compré un Peugeot matrícula () y hace 20 años lo vendimos al concesionario.”*
- Que *“el pasado mes de mayo el Ayuntamiento de Valencia me embarga de mi cuenta casi 600€.”*
- Que *“el Ayuntamiento me reclama de golpe los últimos 5 años del impuesto de circulación de un vehículo del que nunca, en estos 20 años, me reclamó nada”.*

De su escrito de queja dimos traslado al Ayuntamiento de Valencia quien nos comunicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“(…) la solicitud de informe refiere a un vehículo de matrícula (), que según informe emitido por la sección de Vehículos de Tracción Mecánica, nunca ha constado a nombre de ().

Habiendo comprobado que no hay expediente de apremio a nombre de la interesada, y puesto en contacto con la Oficina del Síndic de Greuges, nos informa que la queja la ha presentado por un embargo efectuado a su padre ().

Como consecuencia del expediente de apremio seguido a nombre de D. (), se practicó diligencia de embargo de cuentas, por importe de 643.02 €, por el impago de las liquidaciones (...), correspondientes al Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica de los ejercicios 2004, 2005, 2006, 2007, del vehículo, efectuada la traba en fecha 7/5/2009 el importe retenido, 521.22€, se aplicó al cobro de las citadas liquidaciones en fecha 30/6/2009.

Según consulta de antecedentes de vehículos de la Dirección General de Tráfico, D. () figura como titular del vehículo matrícula () desde el 14/4/1981 hasta el 12/5/2009”.

Del detallado estudio de la queja, considerábamos que la cuestión a estudiar era el embargo por el Impuesto de Circulación (Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica).

Con carácter previo, informamos que el artículo 92 del Texto Refundido de Ley de Reguladora de las Haciendas Locales (en adelante TRLRHL) define la naturaleza y el hecho imponible del impuesto estableciendo que:

“1. El Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica es un tributo directo que grava la titularidad de los vehículos de esta naturaleza, aptos para circular por las vías públicas, cualesquiera que sean su clase y categoría.

2. Se considera vehículo apto para la circulación el que hubiera sido matriculado en los registros públicos correspondientes y mientras no haya causado baja en éstos. A los efectos de este impuesto también se considerarán aptos los vehículos provistos de permisos temporales y matrícula turística.”

Asimismo, el artículo 94 del TRLRHL dispone que *“son sujetos pasivos de este impuesto las personas físicas o jurídicas y las entidades a que se refiere el artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, a cuyo nombre conste el vehículo en el permiso de circulación.”*

A mayor abundamiento, el art. 35 del Reglamento General de Vehículos, aprobado por el Real Decreto 2822/1998, de 23 diciembre, regula las bajas definitivas en los siguientes casos:

“1. Cuando sus titulares o terceras personas que acrediten suficientemente su propiedad manifiesten expresamente la voluntad de retirarlos permanentemente de la circulación.

La solicitud de baja se dirigirá a la Jefatura de Tráfico de la provincia de su domicilio legal o a aquella en que fue matriculado el vehículo, acompañada de los documentos que se indican en el anexo XV.

2. En el caso de que cualquier Jefatura de Tráfico acuerde de oficio mediante la oportuna resolución su retirada definitiva de la circulación, previo informe del estado del vehículo constituye, por desgaste o deterioro de sus elementos mecánicos, un evidente peligro para sus ocupantes o para la seguridad de la circulación en general.

3. Cuando cualquier Jefatura de Tráfico lo acuerde de oficio respecto de los vehículos que hayan retirado de las vías públicas los agentes encargados de la vigilancia y regulación del tráfico, una vez comprobado que han sido abandonados por sus titulares, de acuerdo con la normativa prevista en el anexo I, supuesto en que podrá procederse a su desguace.

4. A petición del titular o de tercera persona que acredite su propiedad, por traslado del vehículo a otro país donde vaya a ser matriculado, debiendo acompañarse los documentos que se establecen en el anexo XV.”

Por lo tanto, habida cuenta de lo informado en los apartados anteriores y del informe remitido a esta Institución por el Ayuntamiento de Valencia, el vehículo estaba sujeto y no exento del pago del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, ya que según lo expuesto anteriormente, no se había manifestado expresamente la voluntad de retirar el vehículo de la circulación acudiendo a la Jefatura de Tráfico y solicitando la baja de dicho vehículo, cosa que no se realizó hasta el 12/5/2009, según constaba en la Dirección General de Tráfico, figurando como titular hasta esa fecha.

En este sentido, no observábamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación por lo que, no habiendo aportado dato alguno que desvirtuase lo informado por el Ayuntamiento de Valencia, procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

3.3. Tasas municipales

La devolución de la tasa de basuras de los ejercicios 2006 y 2007, mediante acuerdo plenario del Ayuntamiento de Paterna, constituyó el objeto de la queja nº 092378.

En su escrito inicial, el ciudadano manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que “el Ayuntamiento de Paterna acordó la devolución de la tasa municipal de recogida de basura, correspondiente a los años 2006 y 2007, mediante la fórmula denominada “Ecobono”, según acuerdo del Pleno de mayo de 2008.”

- Que “solicité el Ecobono en fecha 9/7/2008, cumpliendo con los requisitos acordados”.

- Que “no habiendo obtenido respuesta alguna, ni devolución de la tasa, en fecha 26/3/2009, presenté queja ante la Oficina del Defensor del Ciudadano de Paterna, y a través de información oral del personal de dicha oficina, me consta que se hicieron gestiones ante la dependencia municipal que se ocupa del tema, de las que se me informó que mi solicitud estaba retenida e impagada”.

- Que “a fecha de hoy ni he recibido la transferencia de la subvención, ni se me ha remitido escrito alguno”.

Por su parte, el Ayuntamiento de Paterna nos remitió el siguiente informe:

“ (...) con fecha 5 de noviembre de 2009, el jefe de la Unidad de Recaudación emitió informe para la concesión de 8789 subvenciones por Ecobono, lo que representa un importante porcentaje de todas las solicitudes presentadas por los interesados tanto en el ejercicio 2008 como en el ejercicio 2009. En dicho informe consta la solicitud del autor de la queja y se tienen en cuenta todos los recibos de la Tasa por Recogida, Transporte y Eliminación de Residuos Urbanos pagados por los solicitantes a fin de calcular el importe individualizado del Ecobono.

Sobre la base de dicho informe, la Sra. Teniente de Alcalde de Gestión Municipal firmó el correspondiente decreto de aprobación de los Ecobonos concedidos, habilitando a la Sra.

Tesorera Municipal para proceder al pago efectivo en función de las disponibilidades de Tesorería”.

A la vista de lo informado por el Ayuntamiento, procedimos al cierre del expediente dado que se iba a proceder a la devolución de la tasa indebidamente abonada.

Por otro lado, en la queja nº 080178, el autor de la misma nos manifestaba que ninguno de sus vecinos pagaba tasa de basura, que no había servicio de recogida de basura y que el contenedor más próximo de su vivienda estaba situado a 2.000 metros, cobrándole recibos de 90 € en concepto de tasa.

El ciudadano protestó ante el Ayuntamiento de Denia debido a la situación descrita anteriormente y al tiempo de presentar la queja en esta Institución no había obtenido respuesta.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a dicha Corporación Local, quién nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“(...) el contenedor de basura más próximo a la vivienda del autor de la queja se encuentra a menos de 2 Km., en concreto, a 542 metros.

La ordenanza fiscal del Ayuntamiento de Denia, reguladora de la Tasa por la Gestión de Residuos Urbanos o Municipales aprobada por este Ayuntamiento, regula, conforme a lo preceptuado en el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, la tasa por la gestión de residuos urbanos o municipales, y dado el carácter higiénico-sanitario la recepción del servicio es obligatoria (art. 1.2 de la Ordenanza Fiscal).

No obstante haremos todo lo posible instalar un contenedor lo más próximo posible a la residencia del autor de la queja (...).”

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, como así hizo, ratificándose básicamente en su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto, resolvimos la misma con los datos que obraban en el expediente.

El punto de partida del estudio lo constituía la Ley Reguladora de las Haciendas Locales 2/2004, de 5 de marzo, que incluye las Tasas dentro de la tradicional clasificación tripartita de tributos locales (junto a los Impuestos y las Contribuciones Especiales).

En este sentido, el art. 57 nos indica que los Ayuntamientos podrán establecer y exigir tasas por la prestación de servicios o realización de actividades de sus competencias.

Por su parte, la Ordenanza reguladora de tasa por recogida de basura del Ayuntamiento de Denia, a que esa Corporación Local hace referencia en su Informe, señala que el hecho imponible está constituido por *“la prestación del servicio de recepción obligatoria de recogida de basuras domiciliarias y residuos sólidos urbanos”*.

Esto es, no es suficiente que el servicio se encuentre a disposición de los y las titulares de bienes inmuebles en general, sino que debe ser efectivamente prestado.

En relación con la prestación efectiva del servicio, considerábamos oportuno traer a colación los pronunciamientos del Tribunal Supremo (STS de 7 de junio de 1997, Rec. núm. 12.362/1991) y de los Tribunales Superiores de Justicia de La Rioja (Sentencia de 30 de julio de 1997, núm. 396, Rec. núm. 292/1996), Castilla-La Mancha (Sentencia de 25 de septiembre de 1997, núm. 408,

Rec. núm. 560/1995) y Andalucía (Sentencia de 26 de marzo de 2001), en virtud de los cuales se declara improcedente el cobro de la tasa cuando el municipio no presta ese servicio de forma efectiva.

En uno de los pronunciamientos judiciales anteriormente aludidos, concretamente, en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha de 25 de septiembre de 1997, se aborda un supuesto de hecho similar al de esta queja.

Ante ese supuesto, el Tribunal, en su fallo, declara improcedente el cobro de una tasa, al haber quedado acreditado que no existía contenedor de basuras a menos de 300 metros del domicilio de la recurrente. En estos casos, según reconoce la jurisprudencia, no se presta el servicio municipal, pues no tiene lugar el hecho imponible que habilita a reclamar el pago de la tasa, es decir, la prestación de un servicio o la realización de una actividad que beneficia o afecta de modo particular al sujeto pasivo.

En concreto, la sentencia señala que *“en el domicilio de la entidad recurrente no existe ni ha existido nunca contenedor de basuras, encontrándose el más próximo a 300 metros de distancia, y que, por tanto, no se le ha realizado el servicio de recogida de basuras, procede declarar vulnerados los artículos 20 y 26 de la Ley de Haciendas Locales, ya que para poderse exaccionar una tasa determinada es necesario que el municipio preste el servicio y que éste beneficie especialmente al administrado o le afecte de modo particular, por lo que no se puede exaccionar una tasa por un servicio que no se presta”*.

De acuerdo con la jurisprudencia estudiada, esta Institución concluyó que si no hay prestación del servicio (los contenedores más cercanos se encuentran a 542 metros del domicilio del autor de la queja) las entidades locales deberán optar entre no girar la tasa o girarla de forma parcial.

En este sentido, se le dirigió al Ayuntamiento de Denia la sugerencia de que revocara las liquidaciones giradas en concepto de tasa de basura o, en su caso, redujera su cuantía a aquellos inmuebles cuyos contenedores más cercanos se encontrasen ubicados a una distancia igual o superior a 300 metros de dichos inmuebles, ya que a esas viviendas no se les está prestando efectivamente el servicio de recogida de basura.

Finalmente, el Ayuntamiento de Denia nos expuso los motivos que estimó oportunos para justificar la no aceptación de nuestra sugerencia.

Por otra parte, respecto a la tasa por concurrencia a pruebas selectivas, queremos destacar las quejas nº 083672 y nº 090049, en las que sus autores nos manifestaban que en el BOP de Valencia de 4/11/2008 aparecían publicadas las bases para varias plazas vacantes del Ayuntamiento de Canet d'en Berenguer, señalando su disconformidad con la exigencia del pago de 300 € en concepto de tasas para presentarse a las plazas de técnicos auxiliares en dicho Ayuntamiento.

Admitida a trámite la queja, solicitamos del Ayuntamiento de Canet d'en Berenguer información sobre las bases económicas que se habían tenido en cuenta para fijar los derechos de examen y si existía algún supuesto de reducción, exención o no sujeción a las mismas.

El Ayuntamiento de Canet d'en Berenguer nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“(..) de la documentación aportada por los interesados y de todo lo actuado se deduce que en fecha 4 de Noviembre de 2008 se publica en el BOP de Valencia nº 263, Anuncio del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer sobre las bases que rigen las pruebas selectivas para cubrir en propiedad, en las que establecen en la Base Tercera que los derechos de examen serán de carácter extrapresupuestario, serán ingresos satisfechos por los aspirantes al presentar la solicitud y se fijan en trescientos euros (300€)

En fecha 24 de Noviembre de 2008, D. (...) formuló recurso de reposición contra la resolución del Concejal de Personal, esta resolución sobre rectificación, aclaración y enmienda de las bases publicadas, se publicó nuevamente en el BOP de Valencia nº 285, de 29 de Noviembre de 2008, en el DOCV nº 5914, de fecha 16 de Diciembre de 2008 y en BOE nº 303, de 17 de Diciembre de 2008, rectificando la base tercera en el siguiente sentido: “Las instancias serán válidas tanto si se han presentado a partir del anuncio en el BOE nº 285, de 26 de Noviembre de 2008, como dentro del plazo del nuevo anuncio que se volverá a publicar en el BOE (...), declarando que los derechos de examen no son una tasa sino una aportación voluntaria.”

Del contenido del informe dimos traslado del mismo a los autores de la quejas al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen escrito de alegaciones.

Llegados a este punto, resolvimos la misma con los datos que obraban en el expediente.

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 que *“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 precisamente 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 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), resumimos una muestra de los publicados en boletines oficiales, correspondientes a pequeños y medianos municipios. La tasa por derechos de examen era:

Ayuntamiento de Quart de Poblet, Policía Local, 60 € (DOCV nº 5984 de 30-3-09); Llíria, Auxiliar Administrativo 12 € (BOP de Valencia nº 211 de 4-9-08); Sollana, Policía Local, 40 € (DOCV nº 5961 de 24-2-9); Mutxamel, Policía Local, 18.03€ (BOP de Alicante nº 192 de 6-10-08); Mutxamel, Administrativo, 18.03 € (BOP de Alicante nº 192 de 6-10-08); Silla, Administrativo, 15 € (BOP de Valencia nº 252 de 12-6-08); Bellreguard, Policía Local, 100 € (BOP de Valencia nº 46 de 24-2-09); Paiporta, Psicólogo Colegios Públicos, 78 € (BOP de Valencia nº 217 de 11-9-08); Paterna, Policía local, 60 € (BOP de Valencia nº 34 de 10-2-09); Alaquàs, Arquitecto Técnico, 40 € (BOP de Valencia nº 117 de 17-5-08); Foios, Técnico de Gestión Económica y Urbanismo, 75 € (BOP de Valencia nº 58 de 10-3-09); Novetlé, Agente de Empleo y Desarrollo Local, 100 € (BOP de Valencia nº 152 de 27-6-08); Benigànim, Arquitecto, 50 € (DOCV nº 5972 de 11-3-09); Ador, Técnico de Cultura, 125 € (BOP de Valencia nº 65 de 18-3-09); Alicante, Ingeniero Técnico Obras Públicas, 26 € (BOP de Alicante nº 51 16-3-09).

Como puede comprobarse, aún difiriendo entre sí, las tasas se movían entre los márgenes de 12 y 78 € muy lejos de los 300 € establecidos por el Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer (salvo 3 casos, de los 15 analizados, en que se fijan en dos de ellas en 100 € y una en 125 €, muy distantes, aún así, de los establecidos por dicha corporación).

Si se examinan las Ordenanzas Fiscales sobre tasas de concurrencia a procesos selectivos (una muestra elevada de las mismas es de fácil acceso a través del buscador Google en Internet) el resultado avala la anterior conclusión: a pesar de la diversidad de cuantías, las tasas se establecían entre los márgenes de 12 y 78 €. A fin de no resultar tediosos, excusábamos de citar las cuantías y efectuábamos la remisión.

Consideramos que, además de la fundamentación fáctica antes referida, existen argumentos jurídicos, contenidos, entre otras, en la Sentencia del Tribunal Supremo de 8 de febrero de 2002 y la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana de 10 de noviembre de 1998, que nos permiten sugerir al Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer que promueva 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.

Finalmente, el Ayuntamiento admitió las recomendaciones efectuadas desde esta Institución, en el sentido de que el consistorio considerará aprobar las ordenanzas fiscales reguladoras de las tasas por concurrencia a pruebas selectivas, entendiendo, como cuota tributaria adecuada a ese municipio, la de 75 €

3.4. Contribuciones especiales

El autor de la queja nº 091487 nos manifestaba que "*(...) hace unos 30 años pagamos la urbanización los vecinos. Ahora el Ayuntamiento quiere urbanizar la zona y pretende que pague como el resto de la zona que está sin urbanizar. En este tramo de la calle sólo hace falta meter un tubo y creo que ya he pagado bien en los 30 años que llevo pagando canon de saneamiento. De todos los vecinos que pagamos en su día, sólo quedamos un colegio y yo; al colegio no les cobran y a mi sí (...).*"

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe del Ayuntamiento de Alicante, en especial, sobre los motivos de la falta de respuesta expresa a los escritos dirigidos a esa Corporación Local en los que realizaba una exposición de los hechos.

El Ayuntamiento de Alicante nos informó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

" (...) el titular de la parcela de referencia cita un escrito anterior de fecha de 12/6/2006, manifestando que no le fue remitida ninguna contestación a sus alegaciones. Dicho escrito lo presentó bajo el epígrafe Asunto: (Urbanización Vistahermosa-Álvarez Quintero, y fue informado técnicamente por el servicio de obras y Proyectos el 19 de junio de dicho año. Se desconoce por el técnico que suscribe la razón por la que no se contestó al alegante, pero es posible que, dado que el escrito venía con la referencia a la calle (), pudiera considerarse en los ámbitos administrativos que se trataba de un escrito extemporáneo de alegaciones al Proyecto de Urbanización de la calle () que había sido aprobado por la Junta de Gobierno de 6/3/2006.

A las alegaciones presentadas por el recurrente, se informa lo siguiente:

Aunque los vecinos pudieron haber asfaltado la calle por su cuenta hace ya más de 30 años sin mediar ningún proyecto ni expediente municipal, lo cierto es que la primera vez en la que se van

a acometer unas obras integrales de urbanización incluyendo todos los servicios necesarios para que las parcelas alcancen la condición jurídica de solar, es con la realización de las obras contempladas en el proyecto que nos ocupa. En concreto en la calle (...), se incluye la renovación parcial de la red de agua potable, el soterramiento tanto la red de alumbrado público como de la red de telefonía, la implantación de 8 nuevos puntos de luz, la renovación de las aceras actuales con nuevos encintados de bordillos, el reperfilado de la calzada, con una nueva organización funcional de la misma y la correspondiente nueva señalización horizontal y vertical, la instalación de una nueva red de agua regenerada y, sobre todo, la instalación “ex novo” de una red de alcantarillado con sus correspondientes acometidas domiciliarias.

Tal y como se indica en el informe del Departamento de Gestión Urbanística de 22/5/2008, los obras a ejecutar suponen un importante beneficio especial directo para las parcelas existentes por las mejoras que allí se detallan, de las que habría que destacar las mejoras higiénico sanitarias que se derivan de la implantación de una red de alcantarillado de la carece en estos momentos dicha calle.

Por todas esas razones, se considera que procede la imposición de contribuciones especiales, ya que las obras que ahora se van a acometer tienen un alcance muy superior a las del simple asfaltado que se ejecutó. No conviene olvidar que el porcentaje de financiación a cargo de los propietarios alcanza sólo el 37% del importe total de las obras, por lo que las condiciones son incluso muy favorables para los propietarios afectados, ya que se trata de calles dotadas de elementos parciales de urbanización en estado muy precario, en las que la inversión de los propietarios en obra pública ha sido muy escasa.

(...) en lo relativo a la justificación del límite del ámbito de imposición de contribuciones especiales y las razones por las que no se incluyen las parcelas situadas al oeste de la calle: o bien se trata de parcelas que ya están completamente urbanizadas por haber estado incluidas anteriormente en un Programa de Actuación Integrada o bien ya no forman parte de la zona de la vivienda unifamiliar. De hecho, en el proyecto de urbanización sólo se han previsto las acometidas domiciliarias a la red de alcantarillado de las parcelas incluidas en el ámbito de contribuciones especiales, vinculando exclusivamente a éstas el beneficio especial que se puede derivar de este nuevo servicio urbano."

A la vista del contenido del informe municipal, consideramos que la actuación del Ayuntamiento de Alicante no había vulnerado los derechos constitucionales y estatutarios del autor de la queja.

Sin embargo, respecto a la falta de respuesta expresa a los escritos presentados, consideramos que la actuación pública descrita pudo no ser lo suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja, por lo que le sugerimos al Ayuntamiento de Alicante que, en situaciones como la analizada, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraían del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, permaneciendo a la espera de la aceptación o no de la misma por parte del Ayuntamiento de Alicante.

3.5. Otros ingresos de Derecho Público

Las cuotas de urbanización y la devolución de avales fue objeto de estudio en la queja nº 083685, en la que se dirigió recomendación al Ayuntamiento de Ibi.

El autor de la queja nos refería que “(...) es vecino y propietario de una finca en la zona de “Alami” de Ibi, que actualmente se está urbanizando, estando al corriente de los pagos de las cuotas del coste de la urbanización hasta la fecha -tercer pago-. En su día, el Ayuntamiento me pidió un aval bancario y que lo depositara en la Tesorería Municipal. Tras inscribir la reparcelación forzosa en el Registro de la Propiedad, según me dicen, la propia parcela es suficiente aval y no debe existir ningún otro aval como el bancario. Hace 15 días me presenté en

el Ayuntamiento de Ibi a recoger el aval y me dice el Tesorero que se lo entregaron a la empresa urbanizadora (...).”

La Junta de Gobierno Local, en sesión de 14 de mayo de 2007, adoptó, entre otros, el acuerdo de *“(...) estimar las alegaciones presentadas en cuanto a la improcedencia de mantener simultáneamente dos garantías para asegurar el pago de las cuotas (...) y, en consecuencia, asumir que, en caso de producirse tal doble garantía, el Ayuntamiento procederá a la cancelación o levantamiento de una de ellas (...)”*; y, posteriormente, en la Junta de Gobierno Local celebrada el día 22 de Octubre del 2007, se adoptó el acuerdo de *“(...) no mantener la duplicidad de garantías real y financiera, pudiendo cancelarse una de ellas, una vez producida tal duplicidad (...)”*.

No obstante lo anterior, el autor de la queja manifestaba que todavía no se ha procedido a la devolución de los avales.

En contestación a nuestro requerimiento de informe, el Ayuntamiento de Ibi nos remitió un informe en los siguientes términos:

“(...) dada la actual coyuntura económica y lo avanzado de las obras, prima el interés general en la finalización completa de la urbanización y, en consecuencia, resta poco tiempo para el mantenimiento de los avales, garantía de pago efectivo de dichas obras, tanto por parte del propio urbanizador como de los propietarios y de levantarse algunas de las garantías la prudencia aconseja que sea la real (...)”.

De lo actuado se desprendía que el Ayuntamiento de Ibi considera improcedente el mantenimiento de ambas garantías (la real y la bancaria) señalando que *“el Ayuntamiento procederá a la cancelación o levantamiento de una de ellas”*.

Por otro lado, convenía tener en cuenta que cuando se expuso al público el proyecto de reparcelación en el Diario Oficial de la Comunitat Valenciana de 12 de Enero de 2007 y se aprobó el referido instrumento de equidistribución de beneficios y cargas por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 14 de Mayo de 2007, ya se encontraba en vigor el derecho reconocido por el Art. 383.2.d) del Decreto 67/2006, de 12 de Mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Gestión Territorial y Urbanística (ROGTU), a saber:

“Los propietarios que hayan prestado garantía para asegurar el pago en dinero tendrán derecho a reducir el importe de la misma por tramos del 10 por 100, en la medida y momento en que vayan satisfaciendo los costes de urbanización equivalentes a esos tramos.”

Por otro lado, el art. 208 del RD 2568/1986, de 28 de noviembre, Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las entidades locales, establece que los actos de las entidades locales son inmediatamente ejecutivos, salvo en aquellos casos en que una disposición legal establezca lo contrario o cuando se suspenda su eficacia de acuerdo con la Ley 7/1985, de 2 de abril.

Del informe remitido a esta institución por parte del Ayuntamiento de Ibi y de las alegaciones formuladas por el autor de la queja, se deducía, en cuanto al mantenimiento del doble aval, que no se había procedido a la cancelación o levantamiento, a elección del interesado, de uno de ellos.

En consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento de Ibi que procediese a la cancelación o levantamiento de uno de los avales del autor de la queja, siempre y cuando el aval que permaneciese fuese suficiente para cubrir la última cuota, o en su caso, a la reducción de su importe en los términos del ROGTU. En este sentido, dicho Ayuntamiento aceptó todas las recomendaciones que desde esta Institución se efectuaron.

Por último, en la queja nº 070717, el Ayuntamiento de Náquera nos expuso los motivos para no aceptar nuestra sugerencia de cumplir el deber legalmente establecido de dictar resolución respecto del recurso administrativo de reposición interpuesto por el ciudadano promotor de la queja, así como, también fiscalizar adecuadamente la periodicidad, criterios y conceptos de la liquidaciones de las cuotas de conservación que gire la Entidad Urbanística de Conservación a los propietarios afectados, con el fin que tales cuotas se ajusten a lo dispuesto al respecto en los Estatutos de dicha Entidad.

4. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat

4.1 Impuesto de Transmisiones Patrimoniales (ITP)

El retraso por parte de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo en la devolución de unos ingresos indebidos efectuados como consecuencia de una comprobación de valores derivada de la transmisión de un inmueble fue objeto de estudio en la queja nº 091023.

En su escrito inicial de queja, el ciudadano, sustancialmente, exponía que *“(...) con fecha 30 de Julio de 2008 el Tribunal Económico-Administrativo Regional de Valencia ha dictado resolución, por la que se acuerda estimar la reclamación interpuesta, anulando la comprobación de valores impugnada y las liquidaciones giradas (...)”*, añadiendo que *“(...) mediante escrito presentado en los Servicios Territoriales de la Conselleria de Economía y Hacienda de Alicante en fecha 16 de Octubre de 2008 se solicita la devolución de los ingresos indebidos más los intereses (...) han transcurrido más de seis meses desde la presentación de la solicitud sin haberse dictado y notificado la correspondiente resolución (...)”*.

La Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo nos comunicaba el informe emitido por la Directora General de Tributos en el que se expresa que, finalmente, con fecha 8 de junio de 2009, la Agencia Estatal de la Administración Tributaria ha contabilizado para su devolución el importe de 3.350,12 € de principal más 1.252,23 € en concepto de intereses, habiendo sido ingresado el importe en la cuenta del interesado con fecha 10 de junio de 2009.

Del contenido de este último informe le dimos traslado al interesado al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, sin que conste la entrada en esta Institución de escrito alguno en el sentido indicado, por lo que, concluida la tramitación ordinaria de la queja, pusimos fin a nuestras investigaciones al haberse solucionado el problema denunciado por el autor de la queja.

4.2. Tasas autonómicas.

El abono de tasas para elaboración de informes de seguimiento de adopciones internacionales fue objeto de las quejas nº 091256 y 091575.

Los autores de ambas quejas manifestaban su descontento con la aplicación, a partir del presente año, del abono de las tasas en materia de Bienestar Social para la elaboración de los informes de seguimiento de adopciones internacionales en el sentido de que *“(...) el abono de dichas tasas se aprobó por la Ley 12/2004, aunque no se había hecho efectivo el abono de las mismas hasta el presente año. En ese sentido, las familias adoptantes que tenemos que pasar por este trámite a partir de este año, sentimos que el trato que se nos está dando es de agravio comparativo con respecto a las familias adoptantes que siguieron este trámite desde que se aprobó la ley hasta el año 2009”*.

Admitida a trámite la queja, solicitábamos informe a la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, quien nos indicó, entre otras cuestiones que:

“La Ley 12/2004, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat Valenciana, cuyo Capítulo I contiene diversas modificaciones de la Ley 12/1997, de 23 de diciembre, de Tasas de la Generalitat Valenciana, entre las que se incluye la creación, desde el 1/1/2005 de la Tasa por la elaboración de los informes de seguimiento de adopciones internacionales (...).

Posteriormente, el Decreto Legislativo 1/2005, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Tasas de la Generalitat, incorporó dicha regulación en sus artículos 309 y siguientes, introduciéndose una exención de la citada tasa para los miembros de las familias numerosas de categoría especial (...).

El artículo 309 establece que constituye el hecho imponible de esta tasa la elaboración por parte del órgano de la Generalitat competente en materia de adopción de menores, tanto de oficio como a instancia de parte, de los informes de seguimiento de las adopciones internacionales constituidas, según lo dispuesto en el artículo 80.2 del Decreto 93/2001, de 22 de mayo, del Consell de la Generalitat, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Protección Jurídica del Menor en la Comunidad Valenciana”.

Por su parte, el art. 313 establece que la tasa se devengará cuando se elabore el informe de seguimiento, y resultará exigible una vez que dicha prestación haya tenido lugar.

En noviembre de 2005, la Oficina de Programación Presupuestaria y Administración Económica de la Conselleria de Bienestar Social inició el procedimiento necesario para la aprobación del modelo de ingreso de la tasa en cuestión, aprobándose el mismo, con una serie de observaciones a corregir, como modelo 046, concepto 9737 “Tasa elaboración informes seguimiento adopciones internacionales”, con fecha 5 de diciembre de 2005, y pudiéndose acceder a su descarga desde el Portal Tributario de la Generalitat desde el pasado 20 de octubre de 2008.

La emisión de los correspondientes informes se encuentra sujeta a la tasa desde el año 2005, por lo que se ha recordado a la Conselleria de Bienestar Social la obligación de proceder a la liquidación de la tasa por los informes ya evacuados en todos los casos en los que no concurra la exención prevista en la normativa aplicable.”

Habienda cuenta lo informado por la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, procedimos al cierre del expediente de queja, dado que no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación, dando por concluida nuestra intervención.

Por otra parte, también queremos dar cuenta de la problemática que ha supuesto para los ciudadanos, durante este año 2009, la aplicación de la Tasa por el Servicio Metropolitano de Tratamiento y Eliminación de Residuos Urbanos (en adelante, TAMER).

Durante el periodo impositivo del 2009, tuvieron entrada en esta Institución un número considerable de quejas, a saber, la nº 091655 y siguientes, cuyo argumento de fondo era el incremento del importe de los recibos de suministro de agua provocado, principalmente, por la aplicación de dicha tasa.

En relación a las mismas, los ciudadanos nos manifestaban que “(...) les fueron cargados en sus respectivas cuentas bancarias un importe, sin más especificaciones que TAMER, por una cantidad de 62.52 €, siendo para el año 2008 de 55€ (...) que, de acuerdo establecido en el art. 102 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre General Tributaria, las liquidaciones deberán ser notificadas a los obligados tributarios en los términos previstos en la misma y con expresión de la identificación del obligado tributario, los elementos determinantes de la cuantía de la deuda tributaria, el lugar, plazo y forma en que debe ser satisfecha la deuda (...).”

Inicialmente, solicitamos información a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, pero desde la Conselleria nos informaron que deberíamos dirigirnos a la Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos (EMTRE), quien nos comunicó entre otras cuestiones, lo siguiente:

“Dada la naturaleza del ingreso, el sistema de gestión mediante autoliquidación, determinado en el artículo 11 de la Ordenanza Fiscal reguladora de la TAMER, así como el contenido de la reclamación, el procedimiento aplicable es el regulado en los artículos 126 a 129 del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las Actuaciones y los Procedimientos de Gestión e Inspección Tributaria y de Desarrollo de las Normas Comunes de los Procedimientos de Aplicación de los Tributos.

De acuerdo con las previsiones del indicado procedimiento, en fecha 1 de agosto de 2009, se notifica, con acuse de recibo, a la reclamante la Propuesta de Resolución debidamente motivada, suscrita por la Sra. Tesorera de esta Entidad, en sentido desestimatorio de sus pretensiones, y con ofrecimiento de trámite de audiencia por plazo de 15 días para que alegue lo que estime conveniente a su derecho.

No se ha recibido en esa Entidad alegación alguna al respecto, por parte de la reclamante, hallándose pendiente, en plazo, la notificación de la Resolución en el mismo sentido de la propuesta.

Una vez le sea notificada la Resolución, contra la misma, y todavía en vía administrativa, podrá presentar Recurso de Reposición ante el órgano que resuelve y, en su caso, contra la resolución del Recurso de Reposición podría iniciar la vía jurisdiccional mediante la interposición de Recurso Contencioso-Administrativo (...).”

Con carácter previo, efectivamente, la Asamblea de la Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos, en sesión celebrada el 29 de julio de 2008, aprobó definitivamente la imposición de la Tasa por el Servicio Metropolitano de Tratamiento y Eliminación de Residuos Urbanos, en cuyo art. 3 se define el hecho imponible de esta tasa como *“(...) la prestación del servicio metropolitano de gestión de residuos urbanos o asimilados, de recepción obligatoria (...). Dicho servicio comprende específicamente el tratamiento, la valorización y la eliminación de aquellos, de acuerdo con lo que establecen al respecto la Ley Básica de Residuos, de 21 de abril de 1998, la Ley 10/2000, de 12 de diciembre, reguladora de los Residuos de la Comunidad Valenciana y sus respectivas normativas de desarrollo.”*

Asimismo, son sujetos pasivos de la tasa, a título de contribuyentes, las personas físicas y jurídicas que tengan la condición de beneficiarios del servicio municipal de recogida de residuos, de recepción obligatoria, y que, en consecuencia, sean también beneficiarios del servicio metropolitano, cuando sean titulares del contrato de suministro de agua potable.

Finalmente, en cuanto al régimen general de gestión de la tasa, con carácter general, se exigirá en régimen de autoliquidación.

En este sentido, el procedimiento aplicable es el del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que aprueba el Reglamento General de las Actuaciones y los Procedimientos de Gestión e Inspección Tributaria y de Desarrollo de las Normas Comunes de los Procedimientos de Aplicación de los Tributos, más concretamente, en su sección II (artículos 126 a 129) establece el procedimiento para la rectificación de autoliquidaciones, declaraciones, comunicaciones de datos o solicitudes de devolución.

En su art. 126 se determina la iniciación del procedimiento de rectificación de autoliquidaciones:

“1. Las solicitudes de rectificación de autoliquidaciones se dirigirán al órgano competente de acuerdo con la normativa de organización específica.

2. La solicitud sólo podrá hacerse una vez presentada la correspondiente autoliquidación y antes de que la Administración tributaria haya practicado la liquidación definitiva o, en su defecto, antes de que haya prescrito el derecho de la Administración tributaria para determinar la deuda tributaria mediante la liquidación o el derecho a solicitar la devolución correspondiente.

El obligado tributario no podrá solicitar la rectificación de su autoliquidación cuando se esté tramitando un procedimiento de comprobación o investigación cuyo objeto incluya la obligación tributaria a la que se refiera la autoliquidación presentada, sin perjuicio de su derecho a realizar las alegaciones y presentar los documentos que considere oportunos en el procedimiento que se esté tramitando que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano que lo tramite.”

Por otro lado, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en su artículo 120 habla de las Autoliquidaciones :

“1. Las autoliquidaciones son declaraciones en las que los obligados tributarios, además de comunicar a la Administración los datos necesarios para la liquidación del tributo y otros de contenido informativo, realizan por sí mismos las operaciones de calificación y cuantificación necesarias para determinar e ingresar el importe de la deuda tributaria o, en su caso, determinar la cantidad que resulte a devolver o a compensar.

2. Las autoliquidaciones presentadas por los obligados tributarios podrán ser objeto de verificación y comprobación por la Administración, que practicará, en su caso, la liquidación que proceda.

3. Cuando un obligado tributario considere que una autoliquidación ha perjudicado de cualquier modo sus intereses legítimos, podrá instar la rectificación de dicha autoliquidación de acuerdo con el procedimiento que se regule reglamentariamente”.

Por lo tanto, en virtud de cuanto antecede, acordamos el cierre de la queja al no observar actuación pública irregular alguna.

III. ENSEÑANZA

1. Introducción

En el área de Educación se han formulado ante el Síndic de Greuges en 2009 un total de 199 quejas, lo que supone un incremento respecto a las 169 quejas presentadas en 2008.

El grado de aceptación de nuestras recomendaciones por parte de la Administración Educativa ha sido muy elevado, ya que las 18 recomendaciones dictadas en 2009 han sido aceptadas.

En el presente año hemos seguido insistiendo a la Administración Educativa para que extreme sus esfuerzos para lograr una escolarización de calidad y desarrollar las acciones necesarias y aportar los recursos precisos para compensar los efectos de las situaciones de desventaja social, de la índole que sea, en la educación, y con carácter específico, para las personas con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales o trastornos de personalidad; debe prestar una atención especializada y específica de apoyos y atenciones orientadas a su integración, así como a promover programas para eliminar las barreras de los centros escolares sostenidos total o parcialmente con fondos públicos que, por razón de su antigüedad u otros motivos, presenten obstáculos para las personas discapacitadas.

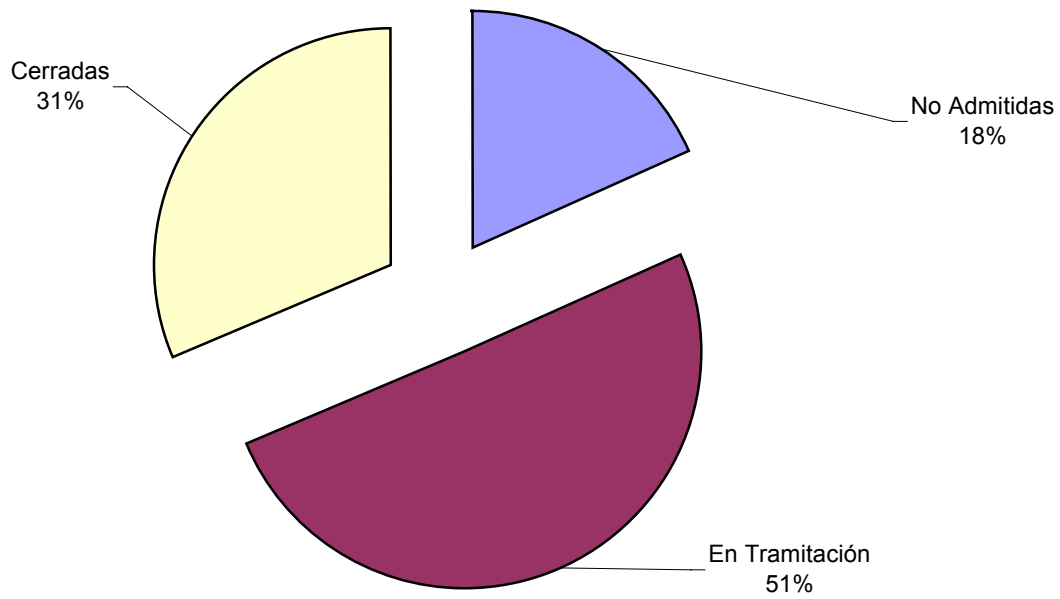
A continuación, damos cuenta de las quejas relativas a Educación que consideramos de especial relevancia.

2. Enseñanza en cifras

2.1. Análisis cuantitativo

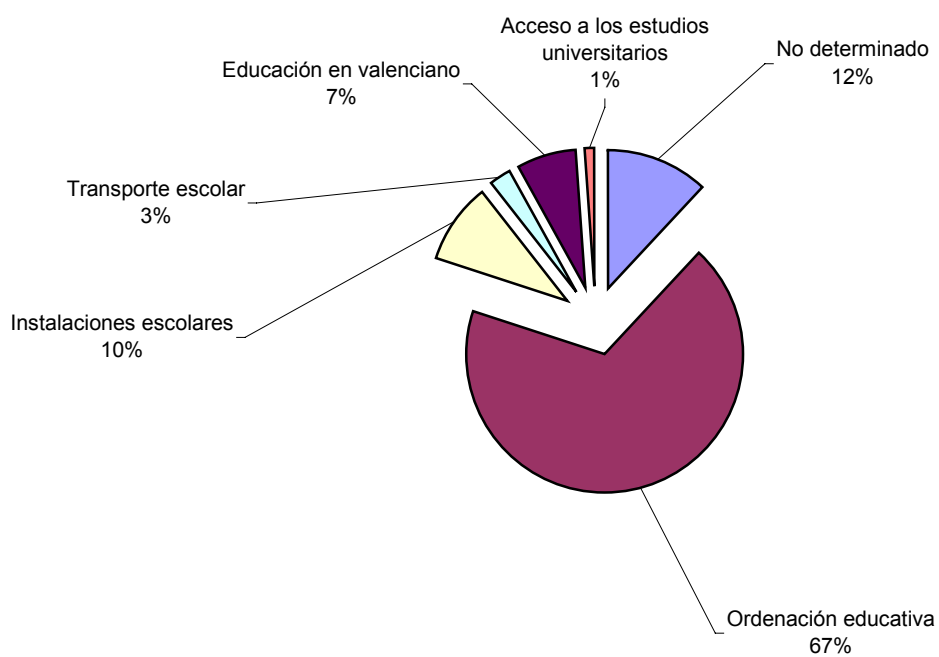
No Admitidas	35	18,32%
En Tramitación	104	50,26%
♦ En Trámite Normal	104	50,26%
♦ Suspendidas	0	0,00%
Cerradas	60	31,41%

♦ Por solución	11	5,76%
♦ Se solucionará	1	0,52%
♦ Actuación Administrativa Correcta	30	15,71%
♦ Otros Motivos	0	0,00%
♦ Resoluciones	18	9,42%
• Aceptadas	18	9,42%
• No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	199	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Enseñanza	Quejas
Ordenación educativa	135
Instalaciones escolares	19
Transporte escolar	5
Educación en valenciano	14
Acceso a los estudios universitarios	2
No determinado	24
Total área de Enseñanza	199



3. Admisión y matriculación del alumnado

La puesta en tela de juicio, por los padres de alumnos, de las normas jurídicas que regulan los procedimientos de admisión de alumnos no universitarios en centros docentes, sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, y la insuficiencia de plazas, sobre todo en el nivel de Educación Infantil, genera cada año numerosas quejas de padres que ven vulnerado su derecho a la libre elección de centro docente.

Las recomendaciones generales de esta Institución, sensible a las necesidades planteadas en este nivel educativo, constituyen una doctrina dominante a favor de la concesión a los ciudadanos de derechos que permitan una mayor compatibilidad entre los horarios y necesidades laborales y familiares de los progenitores y los derechos de educación de los menores, extendiendo a este ciclo formativo los derechos y medios materiales que garanticen el acceso a una educación de calidad en régimen de igualdad respecto a otros niveles educativos, hoy, obligatorios.

Como sabemos, la Constitución Española proclama en su artículo 27 toda una serie de derechos (que integran el genérico derecho a la educación), entre los que destaca la libertad de los padres a la elección del centro educativo de sus hijos.

Si se parte de la proclamación de este derecho y de la creciente demanda de puestos escolares en este nivel no obligatorio, se podrá comprender que uno de los momentos más delicados del proceso de escolarización sea, precisamente, el de adjudicación de aquel centro educativo.

No obstante, en todo caso, y aún compartiendo la preocupación de los padres, las denuncias sobre presuntas falsedades documentales de algunos de los solicitantes de una plaza escolar en este nivel para conseguir mayor puntuación en la baremación de las solicitudes, debe dirimirse en vía jurisdiccional, y no ante el Síndic de Greuges, ya que la cuestión excede de su ámbito competencial, aunque son constantes las recomendaciones que esta Institución viene dirigiendo a la Administración Educativa para que garantice, en todo caso, la transparencia en los procesos de admisión, por entender que es una garantía básica del derecho a la libre elección de centro escolar y de la correcta y pronta escolarización de los menores.

Sin embargo, debemos concluir que la Administración cumple con sus obligaciones legales cuando, al solicitante de una plaza escolar de este nivel educativo no obligatorio, le asigna un puesto escolar, y comprueba que, a lo largo del proceso de adjudicación, no se ha producido ninguna arbitrariedad y la actuación se ha ajustado a los principios de igualdad e imparcialidad.

El derecho a un puesto escolar no genera, en ningún caso, inmediatamente, el derecho a un puesto escolar de preferencia del interesado y, en consecuencia, la adopción de criterios públicos y no discriminatorios que permitan decidir, en cada caso, a quién se le deben otorgar las plazas existentes en aquellos centros públicos donde la demanda es superior a la oferta, no puede merecer reproche alguna por esta Institución, y así se lo hicimos saber a los promotores de la queja nº 093460, que denunciaba la insuficiente oferta de plazas de Educación Infantil en un distrito de la ciudad de Valencia y, entre otras, a los de las quejas nº 091312, 091311 y 092041, que cuestionaban el proceso de admisión seguido en el centro en el que sus hijos resultaron no admitidos.

4. Instalaciones docentes

En este epígrafe damos cuenta de las quejas cuyo denominador común viene determinado por la denuncia de centros docentes, sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, que no reúnen las condiciones idóneas para el adecuado desarrollo de la actividad docente o cuyas instalaciones docentes y/o deportivas no garantizan una educación en condiciones de calidad y seguridad para el desarrollo integral de los menores.

Así, por ejemplo, en la queja nº 081908, el AMPA de un conservatorio profesional de danza de Alicante denunciaba las graves deficiencias en las instalaciones del mismo, y en la que el Síndic de Greuges, convencido de que entre los muchos factores que deben coadyuvar a la consecución de una educación de calidad pasa por el evidente protagonismo que deben jugar las instalaciones escolares en cuanto ámbito material en el que deba producirse el desarrollo de la función docente, recomendó a la Conselleria de Educación disponer los recursos necesarios y proporcionar a los alumnos del conservatorio afectado unas instalaciones docentes adecuadas a los requisitos mínimos que la legalidad vigente impone.

La Conselleria de Educación, a través de la Dirección General de Régimen Económico, aceptó nuestra recomendación.

Por otro lado, no se le escapa a esta Institución que la puesta en marcha de la reforma educativa que se está llevando a cabo aprovechando las infraestructuras existentes para adaptar los espacios escolares, comporta la adaptación de éstos al sistema educativo implantado por la LOGSE, y provoca que haya etapas de provisionalidad, pero estas etapas no pueden alargarse indefinidamente, ya que ello perjudica la calidad de la enseñanza de los alumnos que han de soportarlas y los coloca en una situación de desigualdad respecto a los demás alumnos.

En consecuencia, si los trámites no son ágiles, se corre el riesgo de que pasen incluso toda la etapa educativa obligatoria en situación de provisionalidad, de ahí que admitiéramos a trámite la queja nº 090299, en la que el AMPA de un colegio público de Valencia denunciaba que las instalaciones (inauguradas en 1979) no reunían los requisitos mínimamente exigibles para que la función docente se desarrolle con garantías de eficacia y seguridad.

La Dirección General de Ordenación y Centros Docentes de la Conselleria de Educación, así como el Ayuntamiento de Valencia, a quien también nos dirigimos aceptaron nuestra recomendación en la que les instábamos a que, en el ámbito de sus respectivas competencias, dispusieran las medidas necesarias, organizativas y presupuestarias, para adaptar las instalaciones del colegio de referencia a los requisitos exigidos por la LOGSE.

En idénticos términos, nos dirigimos a la Conselleria de Educación con ocasión de la queja nº 090332, y en la que el AMPA de un CEIP de Denia nos expuso las demandas que reiteradamente venían realizando a dicha Conselleria para que acometiera la reparación de las instalaciones del colegio inaugurado en 1963-1964, y que carecía de espacios suficientes para albergar a todo el alumnado.

La Dirección General de Ordenación y Centros Docentes de la Conselleria de Educación emitió informe reconociendo efectivamente la inidoneidad de las instalaciones, así como de las actuaciones practicadas para subsanar las deficiencias observadas y comunicó que las obras de construcción de un nuevo colegio estaban ya incluidas en el "Pla CREAESCOLA".

Idéntica pretensión se desprendía de la queja nº 083643, en la que recomendamos a la Conselleria de Educación que procediese a subsanar las deficiencias denunciadas por el AMPA de un colegio público de Borriol, en el que los alumnos estaban ubicados en instalaciones provisionales, ya a la que se adhirieron 154 padres de alumnos.

En la citada resolución, como no puede ser de otra manera, indicamos a la Conselleria que la educación que se ofrece a los alumnos matriculados en instalaciones provisionales es, en definitiva, una educación que, de acuerdo con la propia normativa vigente al efecto, no es susceptible de alcanzar el nivel de calidad previsto, al no poner a disposición del correcto desarrollo de la función docente aquellas infraestructuras que la propia legislación considera como mínimas para asegurar una educación de calidad; derecho a una educación de calidad de la cual son titulares, no lo olvidemos, todos los menores de nuestra Comunidad.

En consecuencia, una educación de calidad impone a la Administración la obligación de que los centros docentes estén dotados del personal y de los recursos educativos y materiales necesarios, y que los edificios escolares reúnan los requisitos mínimos previstos en la legislación vigente, y de ahí deriva la obligación pública de adecuarlos a las previsiones legales que garanticen la satisfacción del derecho de todos a una educación de calidad en términos de igualdad efectiva; adecuación que, obviamente, no se produce en los centros docentes que no están adaptados a las previsiones contempladas con carácter general en la LOGSE y, en consecuencia, no puede recibir por parte de esta Institución la consideración de una actuación pública conforme a Derecho.

Por último, en la queja nº 070255, el Ayuntamiento de Mislata nos expuso los motivos para no aceptar nuestra recomendación de que acordara el traslado o la reubicación de una farola a otro punto de la vía pública para aumentar la seguridad del centro escolar y garantizar el éxito de la intervención de los servicios y vehículos de emergencia –ambulancia, bomberos y policía-, frente a una situación de necesidad urgente, permitiendo, de esta manera, que el colegio tenga dos puertas de acceso y evacuación completamente expeditas y en condiciones de uso y accesibilidad.

5. Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales

Son constantes las exigencias del Síndic de Greuges a las autoridades públicas para que se dispense una atención especializada a los alumnos con discapacidad; atención que estimamos debe ser prestada con arreglo a los principios de no discriminación y normalización educativa, y que, obviamente, debe pasar por la dotación a los centros docentes sostenidos total o parcialmente con fondos públicos de personal especializado y de los recursos necesarios para garantizar la escolarización de alumnos con necesidades educativas especiales y por la promoción de programas destinados a eliminar cualquier barrera u obstáculo que impida su normalización educativa y en función de sus características, integrándolos en grupos ordinarios, en centros de educación especial o en escolarización combinada y que, en su caso, debe incluir la orientación a los padres para la necesaria cooperación entre la escuela y la familia.

Estos principios inspiraron la recomendación que, con ocasión de la queja nº 083866, formulamos a la Conselleria de Educación, en la que la interesada, en nombre propio y además como Presidenta y Secretaria de la Asociación Vilera de AMPAs (AVAMPA) denunciaba la carencia de educadores para atender a los alumnos con necesidades educativas especiales en varios centros de Villajoyosa (Alicante).

Concluida la correspondiente investigación, recomendamos a la Conselleria de Educación que adoptase las medidas organizativas y presupuestarias necesarias para asegurar, con carácter general, la dotación de recursos personales y materiales precisos en aras del adecuado disfrute por parte de los alumnos con discapacidad del derecho a una educación de calidad en condiciones de plena igualdad y efectividad, agilizando al máximo, en el ámbito de las respectivas competencias de cada órgano involucrado en el proceso, tanto los trámites administrativos de creación y provisión de puestos de trabajo como, y especialmente, los trámites previos de futuras necesidades, a fin de garantizar, en plazo, la adecuada escolarización de los alumnos con necesidades educativas especiales.

Asimismo, recomendamos que las distintas Consellerias involucradas promoviesen, en el ámbito de sus respectivas competencias, las reformas necesarias para lograr una efectiva igualdad de oportunidades para todos los alumnos que sufren discapacidad, y cuya situación, desgraciadamente a menudo a la hora de acceder a la escuela, exige la imprescindible dotación de educadores y/o profesionales de apoyo que faciliten su integración y puedan alcanzar los

objetivos que, dentro del sistema educativo, están establecidos con carácter general para todos los alumnos.

La Conselleria de Educación nos comunicó que, para la localidad de Villajoyosa, habían incrementado, en el curso 2009-2010, las dotaciones de personal de audición y lenguaje en función de la demanda de los propios centros docentes.

Por otra parte, la no escolarización de un alumno con necesidades educativas especiales en Benidorm, fue denunciada por sus padres en la queja nº 090191, precisamente por la circunstancia de que la Administración no había cubierto la baja de la Educadora de Educación Especial que venía atendiéndole.

En consecuencia, la Conselleria de Educación aceptó nuestra recomendación de que, para lograr la efectiva igualdad de oportunidades de todos los alumnos con necesidades educativas especiales, procediera a una configuración flexible de la dotación de recursos humanos, de conformidad con las necesidades reales de estos alumnos.

Asimismo, en la queja nº 090245, los padres de un alumno con un grado total de discapacidad del 60%, con pérdida neurosensorial de oídos, interesaron nuestra mediación para que su hijo, matriculado en 1º Ciclo Formativo de Cocina y Gastronomía tras obtener el título de Graduado en Secundaria, pudiera tener la ayuda de un intérprete de signos, ya que, debido a su discapacidad, no podía seguir el ritmo normal de las clases.

La recomendación que emitimos fue aceptada por la Conselleria de Educación, y el alumno pudo contar, de conformidad con la pretensión de sus padres, con un profesor especialista laboral intérprete de signos.

De otra parte, la perentoria necesidad de un fisioterapeuta para atender a diecisiete niños con necesidades educativas especiales (cinco de ellos integrados en aula específica, y doce en aula ordinaria) de un colegio público de Alicante, justificó la admisión de la queja nº 090831, promovida por el presidente del AMPA, y en la que dirigimos a la Conselleria de Educación las siguientes sugerencias pendientes de contestación:

“- Adoptar cuantas medidas organizativas y presupuestarias sean precisas para asegurar la dotación de recursos personales y materiales en aras del adecuado disfrute, por parte de los alumnos con discapacidad, del derecho a una educación de calidad en condiciones de plena igualdad y efectividad.

- Agilizar al máximo, en casos como el analizado, tanto los trámites administrativos de creación y provisión de puestos de trabajo, como los trámites previos de evaluación de futuras necesidades; todo ello en aras a garantizar en plazo la adecuada escolarización de los alumnos discapacitados.”

Por otro lado, la necesidad de ayuda y vigilancia permanente que debido a su enfermedad precisaba un menor, interesada por su madre, fue el núcleo de la queja nº 092678, que se archivó a petición de la interesada, por cuanto la cuestión fue resuelta favorablemente por la Dirección Territorial de Educación de Valencia.

Finalmente, respecto a las quejas cuyo denominador común viene determinado por las necesidades educativas especiales de algunos alumnos, es preciso hacer mención a una cuestión de la que ya dimos cuenta en el ejercicio pasado, y que es motivo de especial atención y dedicación por esta Institución, y es la relativa a la demanda promovida ante el Síndic de Greuges por parte de la Asociación de Espina Bífida e Hidrocefalia de Alicante, Asociaciones de padres de niños con necesidades educativas especiales, el Consejo de Enfermería de la Comunidad Valenciana o bien por padres individualmente, para que la Administración proceda a

la creación y dotación de puestos de Diplomados de Enfermería en aquellos centros que escolarizan a alumnos con necesidades educativas especiales y que además presentan trastornos asociados a diversas patologías.

Esta reivindicación ha sido plenamente asumida por esta Institución, formulando diversas recomendaciones a las Consellerías de Educación y Sanidad en ese sentido.

La publicación de la Ley 8/2008, de 20 de junio, de la Generalitat, de los derechos de Salud del Niño y Adolescentes, cuyo artículo 10.4 prevé la “ (...) *dotación de personal de enfermería para los centros específicos de Educación Especial (...)* ”, justificó nuestra postura en las investigaciones realizadas en las quejas nºs 070947, 073490, 080508, 080674 y 083487.

Asimismo, en la queja nº 090083, la Directora de un centro de educación especial de la provincia de Alicante, denunciaba que en el centro que dirigía no se había personado ningún profesional Diplomado en Enfermería para atender a los alumnos con necesidades asistenciales - administración de medicación, atención sanitaria respecto a las pautas prescritas por sus respectivos médicos de referencia, atención de primeros auxilios en urgencias o crisis, sondajes, eliminación de secreciones, etc.-, necesidades administrativas -registro en sus historiales, anotación de pautas de tratamiento, revisiones, incidencias, registro y control de medicación, etc.-, necesidades docentes -educación para la salud, formación a familias y profesionales del centro, etc.-.

Concluida nuestra investigación, recomendamos a las Consellerías de Educación y Sanidad que procedieran a la apertura de los procesos de contratación de Diplomados Universitarios para dar cobertura asistencial a todos los colegios de Educación Especial de las tres provincias de la Comunidad Valenciana, según las necesidades asistenciales preestablecidas en cada centro y para el curso 2009-2010. Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la oportuna contestación sobre la aceptación o no de nuestra recomendación.

Idéntica pretensión promovieron los responsables de tres centros específicos de educación especial de Valencia y Castellón de la Plana, en las quejas nº 090347 y acumuladas, por lo que reiteramos nuestra recomendación en el sentido de insistir en la necesidad de que, antes del comienzo del curso 2009-2010, la Administración procediera a la apertura de los procesos de contratación de Diplomados Universitarios en Enfermería en todos los centros de Educación Especial de las tres provincias de la Comunidad Valenciana.

La Consellería de Educación nos comunicó que, durante el verano de 2009, se estaba llevando a cabo, de conformidad con los pronunciamientos del Síndic de Greuges, “(...) *un procedimiento abierto de contratación para dar cobertura asistencial en todos los colegios de Educación Especial de las tres provincias (...)*” y que “(...) *el procedimiento de contratación debe estar resuelto durante el mes de septiembre y la cobertura asistencial se realizará de forma progresiva y paulatina, empezando por los colegios de Educación Especial con mayor necesidad y/o complejidad asistencial (...)*.”

No obstante, los promotores de las quejas de referencia, con posteridad, nos trasladaron su decepción habida cuenta de que la Orden de 29 de julio de 2009 de la Consellería de Sanidad, por la que se desarrolla la Ley 8/2008, de 20 de junio, sobre Derechos de Salud de Niños y Adolescentes, su artículo 7, establece sólo la adscripción de enfermeros a centros específicos de Educación Especial sostenidos con fondos públicos y, en definitiva, deja fuera de su ámbito de aplicación a los centros de Educación Especial concertados en los que también se atiende a una población infantil con necesidades educativas especiales.

A pesar de que la publicación de la Orden de 29 de julio de 2009 de la Consellería de Sanidad, estableció el protocolo a seguir para la atención asistencial a los niños escolarizados con enfermedades crónicas en el medio escolar, y ello supuso, en principio, la aceptación por la Consellería de Educación de nuestras recomendaciones, el compromiso del Síndic de Greuges

con los alumnos con discapacidad implica la continuación de nuestra intervención en los expedientes a que venimos haciendo referencia, a fin de que el recurso a contar con la presencia permanente de enfermeros en los centros docentes, ya públicos ya concertados, específicos y/o ordinarios, se extienda a todos aquellos alumnos con necesidades especiales y que, precisamente por su vulnerabilidad, requieren la atención preferente de esta Institución. En estos términos nos pronunciamos respecto a las quejas nº 090517, 090534, 090544, 090576 y 090594, entre otras.

Otro aspecto que conviene reseñar en este Informe anual a Les Corts y, concretamente en este apartado relativo a la atención de alumnos con necesidades educativas especiales, viene referido a los alumnos con sobredotación intelectual y, en consecuencia, a la necesidad de una atención individualizada.

No constituye, ni podría constituir, labor de esta Institución entrar a valorar la existencia o no de situaciones de sobredotación intelectual de un menor, tal como indicaban, en la queja nº 091125, sus padres, pues no se trata ni de una Institución de carácter psicopedagógico y encargada de emitir dictámenes técnicos, ni de una instancia fiscalizadora llamada a revisar, en segunda instancia, las actuaciones de los órganos inicialmente competentes.

Por el contrario, la misión del Síndic de Greuges se debe constreñir exclusivamente a la fiscalización de la actuación de la Administración pública competente respecto a los derechos fundamentales de las personas, de ahí que el pronunciamiento de esta Institución, en el caso que nos ocupa de un menor cuyos padres interesaban de la Administración un cambio de centro docente para su hijo, alumno de 4º de Educación Primaria, con sobredotación intelectual y que percibe rutinario el aprendizaje y se desmotiva en el grupo escolar en el que está ubicado), se centrara en la efectiva tutela de los derechos del menor y, en su caso, sobre si el procedimiento seguido para determinar sus especiales necesidades educativas y, en definitiva, para determinar su escolarización y las razones por las cuales la Administración educativa no accedía a la pretensión de los padres de cambiar al alumno de centro docente.

La cuestión, según nos comunicaron los promotores de la queja, se resolvió de conformidad con su pretensión, circunstancia ésta que no fue óbice para que el Síndic de Greuges formulara una Sugerencia a la Conselleria de Educación para que, en casos como el analizado, agilice al máximo el proceso de elaboración del dictamen de escolarización de los alumnos con necesidades educativas especiales (en este caso, de sobredotación intelectual) y permita la presencia activa de los padres o tutores legales en el proceso de adopción de las medidas individualizadas que precisen.

En el estudio, análisis y resolución de este expediente, nos centramos en la persecución del adecuado interés del menor por entender que sus circunstancias exigían, en todo caso, un análisis riguroso de los resultados obtenidos en las evaluaciones psicológicas que se le realizaron al menor; informes, todos ellos, que efectivamente concluían en destacar el aspecto de sobredotación intelectual y, en consecuencia, la necesidad de una atención individualizada.

La Conselleria de Educación aceptó nuestra recomendación y acordamos el cierre del expediente de queja.

6. Sustituciones docentes

En un sistema educativo en el cual la transmisión de conocimientos y la actividad de formación integral de los alumnos aparece estrechamente vinculado a la relación profesor-alumno, especialmente, en las primeras etapas de la formación escolar, la ausencia, incluso aunque ésta sea temporal, de uno de los polos de la relación educativa así configurada, determina la interrupción inmediata del correcto proceso educativo, de ahí que el problema que plantean las bajas o ausencias del profesorado está estrechamente vinculado al previo y más trascendental

problema de la calidad de la educación, y creemos que es desde este punto de vista desde el que debe ser analizado el mismo.

Así centrado el asunto que nos ocupa, resulta evidente que la consecución de una educación de calidad requiere, ante todo, que la vacante generada por un profesor que causa una situación de baja sea cubierta inmediatamente, de manera que, en la medida de las posibilidades autoorganizativas, no exista un periodo de tiempo de “vacío educativo”, o que, en caso de existir, éste presente la menor duración posible.

Esta problemática fue la que abordamos en la queja nº 090781, en la que el vicepresidente del AMPA de un colegio público de Valencia y ciento trece padres de un centro docente sostenido con fondos públicos, denunciaron ante el Síndic de Greuges que sus hijos, alumnos de 2º de Educación Infantil venían padeciendo, desde el curso 2007, continuos cambios de profesora debido a la situación de bajas continuas de la tutora con plaza en propiedad.

En definitiva, consideraban que la descrita situación vulnera el derecho a la educación y coloca a sus hijos en una situación de agravio comparativo respecto a otros alumnos.

El hecho de que la cuestión se hubiera resuelto favorablemente y de que los interesados no formularan alegación que desvirtuara lo informado por la Dirección General de Personal de la Conselleria de Educación, no fue óbice para que recomendáramos a la Administración educativa a que, en casos como el analizado, adoptase cuantas medidas fuesen necesarias para garantizar, en los casos de bajas o ausencias continuadas y habituales del profesorado en un centro educativo determinado, el derecho a la educación de calidad de los alumnos, minimizando el impacto negativo que en ellos pudiera tener estas situaciones como consecuencia del cambio continuo de docente y de los periodos de docencia que dicha realidad genera.

La aceptación de nuestra recomendación determinó el cierre y archivo del expediente abierto al efecto.

Idéntica problemática abordamos respecto a la queja nº 092327, instada por la presidenta del AMPA de un instituto de educación secundaria de Cocentaina, en la que abundamos en el sentido de que la Administración no se puede contentar con garantizar tan sólo las bajas del profesorado, sino que en aquellos casos en que las bajas o ausencias sean reiteradas y habituales, el esfuerzo desplegado debe ir encaminado a evitar los efectos perjudiciales que el cambio continuo del profesorado y la pérdida habitual de horas lectivas pudiera generar en la educación de los alumnos.

Esos efectos perjudiciales son los siguientes: un desarrollo curricular carente de la necesaria continuidad, dando lugar a problemas de adaptación del alumno a los cambios en los métodos de enseñanza propios de cada docente; una alteración considerable del ritmo de aprendizaje con la consiguiente desorientación de los menores y el peligro de desmotivación, y, finalmente, en caso de existir, un importante riesgo de no detección o desatención de los alumnos con necesidades educativas especiales.

La Conselleria de Educación aceptó nuestra recomendación, al igual que las que, con idéntica pretensión, formulamos respecto a la queja nº 092471 y acumuladas, referidas, en este caso, a un instituto de educación secundaria de Elda-Petrer.

7. Otros aspectos del derecho a la educación

7.1. Becas, ayudas y subvenciones

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

De ahí que admitiésemos a trámite la queja nº 083000, en la que los padres de un alumno denunciaban que el Ayuntamiento de Borriol había concedido sólo a los alumnos de un determinado colegio público ayudas para la adquisición de libros de texto, excluyendo a aquellos otros que, por diversas circunstancias familiares estaban matriculados en centros públicos de Castellón, pese a estar empadronados en Borriol.

La razón aducida por el Ayuntamiento de Borriol para justificar esta discriminación entre los alumnos de la población radicaba en la necesidad de potenciar, o si se prefiere, fomentar, la subvención a los niños de Borriol “(...) *hasta que tengamos una cuota (ratio) para hacer el instituto de educación secundaria (...)*”.

No pudimos aceptar este argumento. ya que suponía el establecimiento de una política de discriminación positiva a favor de los centros docentes situados en el municipio de Borriol en detrimento de cualquier otro centro educativo y, por lo demás, el establecimiento de dicha política podría entrar en clara colisión con el derecho constitucional, ínsito en el derecho que tienen reconocidos los padres a la libre elección del centro educativo y cuya salvaguardia se haya atribuida a los propios poderes públicos.

El Ayuntamiento de Borriol no aceptó nuestra sugerencia, exponiendo los motivos justificativos del rechazo.

Por otra parte, la denegación de las becas municipales para la adquisición de libros de texto, debido a la ambigüedad en la redacción de las bases reguladoras de la convocatoria, también fue el núcleo central de la queja nº 091124, en la que también formulamos al Ayuntamiento de Algemesí una sugerencia que no fue aceptada íntegramente al considerar agotado el crédito consignado en el presupuesto municipal en concepto de becas de libros; no obstante, sí que procedió a modificar las bases reguladoras para el curso 2009/2010 para que fueran más claras y concretas.

Asimismo, en la queja nº 083269, la interesada mostraba su disconformidad con la denegación por el Ayuntamiento de Riba-roja de Túria de las ayudas solicitadas por aquella para la adquisición de libros de texto y comedor escolar para su hijo.

El conflicto planteado derivaba de la diferente interpretación que la autora de la queja y el Ayuntamiento efectuaban respecto de unos preceptos concretos de las bases reguladoras de las ayudas convocadas por el Ayuntamiento, y estimamos que la falta de claridad de las bases no podía perjudicar a las personas solicitantes de las ayudas sino a la propia Administración redactora de las bases y, en consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento que concediese a la promotora de la queja las ayudas solicitadas, ya que cumplía con el requisito económico exigido en las propias bases redactadas por el Ayuntamiento en cuestión, quien no obstante, pese a manifestar expresamente su respeto por la opinión de esta Institución, no aceptó nuestra recomendación.

7.2. Servicio complementario de transporte escolar

En la queja nº 083209, varios padres de alumnos de un colegio público de Sant Vicent del Raspeig, mostraban su disconformidad con la modificación de la ruta de transporte escolar autorizada por la Administración educativa, supeditada a la terminación de las obras del TRAM (tranvía de Alicante), ya que sus hijos debían permanecer en el autobús al menos hora y media para un recorrido de apenas tres kilómetros.

Terminada nuestra investigación, llegamos a la conclusión de que la modificación de la ruta de transporte escolar debido a las obras del TRAM no podía ser considerada una actuación pública irregular que debiera ser censurada.

No obstante, y habida cuenta la provisionalidad de la medida, estimamos conveniente sugerir a la Administración educativa que, previa comprobación de la accesibilidad, procediera a revisar la ruta de transporte escolar cuestionada, como así hizo, circunstancia ésta que determinó el archivo y cierre del expediente.

En relación con el transporte escolar también nos pronunciamos, entre otras, en la queja nº 090821, y cuyo eje central venía determinado por la preocupación de los padres de alumnos residentes en una aldea de Requena respecto a la inseguridad en el transporte escolar hasta dicho municipio donde estaban escolarizados y viceversa, debido a la complejidad orográfica de la ruta y a la ausencia de cinturones de seguridad en los autobuses.

Instruido el expediente de queja, sugerimos a la Conselleria de Educación que arbitrarse cuantas medidas fueran necesarias para garantizar, en todo caso, la seguridad de los alumnos afectados, y que valorase la conveniencia de modificar la ruta a fin de evitar el trayecto de los menores por la autovía, así como la instalación de cinturones de seguridad en los vehículos destinados al transporte de dichos alumnos.

Aún cuando somos conocedores de que el Real Decreto 965/2006, de 1 de septiembre, por el que se modificó el Reglamento General de Circulación, no excluye el uso en el transporte escolar de vehículos no equipados con cinturones, sí estimamos necesario concluir y poner de relieve que, los importantes cambios producidos a nivel legislativo y reglamentario de carácter general, tanto en materia de ordenación de los transportes terrestres como de tráfico, circulación y seguridad vial de los vehículos a motor y de las exigentes normas sobre condiciones técnicas de los vehículos, aconsejan que la Conselleria de Educación incremente las medidas adoptadas por la legislación vigente, con carácter general, y sobre seguridad en el transporte escolar de menores.

7.3. Programas de educación bilingüe

El sistema educativo valenciano se articula partiendo de la premisa de que, al finalizar la escolarización obligatoria, los alumnos deben saber utilizar, tanto oralmente como por escrito, las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana.

En este sentido, el Síndic de Greuges, con la plena convicción de que este mandato estatuario enriquece social y culturalmente a las personas, comparte la preocupación de los padres de una alumna que, en la queja nº 093295, y cuya tramitación no ha concluido a fecha de cierre del presente Informe anual, denunciaba que el colegio público, al que actualmente asiste su hija, tiene aprobado el denominado Programa de Educación Bilingüe Enriquecido pero que, dicho centro, adscrito a un instituto de educación secundaria de Villamarxant, y donde obligatoriamente deberá matricularse para cursar ESO, solamente tiene implantado el Programa de Educación en Valenciano (PEV), circunstancia ésta que suponía una vulneración del derecho de los padres a elegir la lengua vehicular en la que desean que sus hijos reciban la enseñanza, habida cuenta de que su hija vería interrumpida su formación en la lengua en que inició sus estudios obligatorios.

Esta queja, en tramitación, fue suscrita también por otros padres de alumnos con idéntica problemática.

El Síndic de Greuges determinó la admisión a trámite de la queja de referencia, ya que entre sus objetivos prioritarios destaca la salvaguardia de los derechos lingüísticos de los valencianos, y viene reiteradamente manifestando que, en aras de garantizar la normalización lingüística y superar la todavía desigualdad del valenciano respecto al castellano, la Administración educativa viene obligada a reforzar la acción de su proyecto educativo y a adoptar las medidas necesarias, ordinarias y extraordinarias, para garantizar la aplicación efectiva de los programas de educación bilingüe y/o plurilingües en todos los centros docentes sostenidos, total o parcialmente, con fondos públicos y que, en todos los casos, dichos programas estén a cargo de profesores con la capacitación suficiente en valenciano, de suerte que quede plenamente garantizado no sólo el derecho a la educación, sino el respeto, promoción y protección del valenciano, de forma que el derecho a recibir la enseñanza en esta lengua sea efectivo y se cumplan las previsiones contenidas en el artículo 15 de la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano en lo que hace a la capacitación de los alumnos para que, al final del ciclo educativo obligatorio, utilicen oral y por escrito, las dos lenguas oficiales de nuestra Comunidad.

7.4. Menús escolares: alumnos con trastornos alimentarios

El genérico derecho a la salud reconocido en el artículo 43 de la Constitución Española, legitimó la intervención del Síndic de Greuges para admitir la queja señalada con el nº 091898, en la que los padres de una alumna de un CEIP de Alginet (Valencia) denunciaban que a su hija, que padece una alergia alimentaria, le fue suministrado en el comedor escolar alimentos derivados de la leche, afortunadamente, sin consecuencias graves.

En esta ocasión, el Síndic de Greuges está facultado para analizar la actuación administrativa desarrollada en el caso que nos ocupa, así como a realizar una reflexión sobre la situación de los alumnos celíacos y/o con otros trastornos alimentarios en los comedores escolares, ya que parte de la población afectada son menores y el desconocimiento social de esta enfermedad puede dar lugar no sólo a la exclusión social de los menores en edad escolar, sino a peligros para la salud como el que describían los promotores de la queja.

La Resolución de la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes sobre servicio complementario de comedor escolar en los centros docentes de titularidad de la Generalitat, contempla la posibilidad de que, en supuestos especiales, pueda prestarse un régimen especial de alimentación para atender a los alumnos que, previo certificado médico, acrediten la imposibilidad de ingerir determinados alimentos que perjudican a su salud; no obstante, esta Institución considera conveniente que para mejor defensa y protección de los menores escolares que precisen la adaptación de sus menús, la Administración educativa debe intensificar las medidas de seguridad y vigilancia, y las exigencias a las empresas adjudicatarias de la elaboración diaria de menús especiales bajo prescripción médica.

8. Enseñanza universitaria

8.1. Denegación de matrícula

La no admisión como “*alumna visitante*” de la titulación de Ingeniero de Materiales en la Universidad “Miguel Hernández” de Elche, motivó la apertura de la queja nº 090327, y en la que no dedujimos una actuación pública irregular que justificase la intervención del Síndic de Greuges, habida cuenta de que la mera disconformidad con la normativa sobre la figura del “*alumno visitante*”, aprobada por la Comisión Gestora de la Universidad, en sesión de 10 de marzo de 1999, no puede motivar, por sí sola, nuestra intervención y, en consecuencia, entendimos que la resolución rectoral por la que se desestimó la inadmisión de la autora de la queja y, por tanto, la no autorización de la matrícula, fue ajustada a Derecho y, en consecuencia, no mereció reproche alguno por esta Institución y, en definitiva, la pretensión de la interesada de obtener reconocimiento académico oficial de los estudios cursados anteriormente, no pudo prosperar.

8.2. Anulación de matrícula y devolución de tasas

El promotor de la queja nº 090689, que se había matriculado en un Master de Análisis y Gestión de Ecosistemas Mediterráneos en la Universidad de Alicante (compartido con la Universidad “Miguel Hernández” de Elche), interesaba la anulación de la matrícula y la devolución de las tasas, alegando que la publicidad del Master en la página Web de la Universidad inducía a error sobre los horarios de mañana y tarde en que se impartían las clases y que las modificaciones que se practicaron en el horario lectivo con posterioridad eran incompatibles con su jornada laboral.

La Universidad, si bien reconocía la posibilidad de que la publicidad del Master pudiera inducir a error, desestimó la pretensión del interesado por entender que el alumno se había matriculado a tiempo completo y que dispuso de un plazo para solicitar la anulación de su matrícula; derecho que decidió no ejercitar en tiempo y forma oportuno, y por lo demás, las circunstancias laborales alegadas para el ejercicio del mismo concurrían ya en el plazo habilitado para la solicitud de anulación de matrícula.

El alumno era conocedor de las modificaciones horarias antes del comienzo del curso sin que formulara queja alguna o tratara el tema con la coordinadora, consideraciones éstas que determinaron el cierre y archivo del expediente abierto al aceptar los argumentos que el Vicerrector del alumnado nos remitió.

8.3. Denegación de examen

La promotora de la queja nº 083918, matriculada en la Universidad de Valencia y, en concreto, en la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, denunciaba que en el programa de la asignatura Gestión de Recursos de Entidades Deportivas no figuraba la obligación de asistir a clase, tal como alegaba el profesor de la misma, para denegarle la realización de examen.

La actuación desplegada por la Universidad no fue objeto de reproche alguno por parte del Síndic de Greuges, por cuanto la impugnación en la calificación obtenida por la alumna fue vista por la Comisión de Revisión de Calificación de la Facultad quien, tras revisar el programa de la asignatura en cuestión, constató que, efectivamente, no constaba específicamente que los alumnos que no asistieran a clase serían evaluados de forma diferente a los que asistieran y que, por el contrario, si contemplaba que para poder aprobar los estudiantes debían realizar como mínimo la prueba escrita de preguntas con opción múltiple más el trabajo, y resolvió calificar a la interesada a partir de los trabajos presentados en la asignatura de igual forma que al resto de estudiantes, y estableció, finalmente, una puntuación de “aprobado”.

No obstante, consideramos que, si bien la actuación pública desarrollada por la Universidad de Valencia no era merecedora de reproche alguno, si que nos dirigimos a la misma sugiriendo que, habida cuenta de que los programas de las asignaturas se elaboran para dar información y realizar una valoración objetiva, ya que en ellos se reflejan, además de los contenidos de una asignatura concreta, los criterios de evaluación, así como otros de interés para los alumnos, el relativo a la asignatura que nos ocupa debió expresar, si así se pretendía, que los alumnos que no asistieran a clase serían evaluados de forma diferente, por lo que recomendamos que adoptaran las medidas necesarias para que el cuerpo de profesores incluyeran, expresamente, en los respectivos programas de las asignaturas a impartir, los criterios de evaluación, y si la asistencia a clase es o no un incentivo para premiar un esfuerzo adicional.

La Universad de Valencia aceptó nuestra recomendación y acordamos el archivo del expediente.

8.4. Inadmisión de alumnos

No constituye función de esta Institución determinar el contenido efectivo de las políticas educativas a realizar, ni la normativa para el acceso a los estudios universitarios de carácter

oficial o de los procesos de admisión en las Universidades, sino la detección de los problemas suscitados, correspondiendo a los poderes públicos en el marco de las funciones de autoorganización que, en este ámbito, le vienen asignadas, adoptar las políticas que estime más adecuadas; de ahí que admitiéramos a trámite la queja nº 092333, en la que una alumna, con una enfermedad en la columna, esclerosis y disfunción pulmonar, y una discapacidad física del 50%, no fue admitida en la escuela Técnica Superior de Arquitectura (ETSA), ya que en la convocatoria de matrícula de septiembre no hay plazas reservadas para el cupo de discapacitados como sí sucede en la convocatoria ordinaria de junio.

La Universidad Politécnica de Valencia no aceptó, justificadamente, la sugerencia que le dirigimos para que valorase la posibilidad de que la oferta de plazas vacantes para los alumnos con discapacidad se extienda a la fase extraordinaria de septiembre.

8.5. Créditos de libre configuración

La no incorporación en sus respectivos expedientes de 0'6 créditos de libre elección vinculados al Primer Ciclo de la licenciatura de Biología, fue el objeto de la queja nº 090045, suscrita por varios alumnos de la facultad de Ciencias Biológicas de Valencia, cuya tramitación continúa, al tiempo de redactar el presente Informe anual a Les Corts.

IV. SANIDAD

1. Introducción

A lo largo del año 2009, las quejas relativas al ámbito sanitario han sido 318, de las cuales todas, salvo una, han sido a instancia de parte. Esta cifra supone el 9 % del total de quejas que ha recibido el Síndic de Greuges. No obstante, de las 318 quejas presentadas, un total de 100 se han acumulado, al tener idéntico contenido, relativo a la asistencia sanitaria de los ciudadanos británicos residentes en la Comunidad Valenciana.

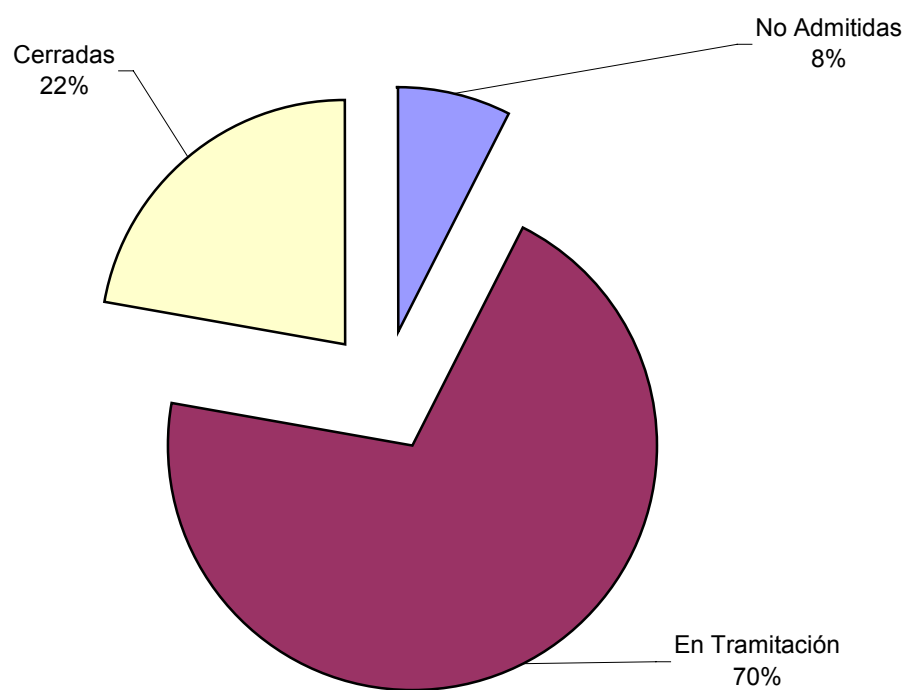
A la vista de lo anterior, se concluye que la quejas que afectan a sanidad siguen en ascenso. Así, la evolución en los últimos años ha sido la siguiente: 88 quejas se tramitaron en el año 2005, 91 en el año 2006, 100 en el 2007 y 125 en el 2008.

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

2. Sanidad en cifras

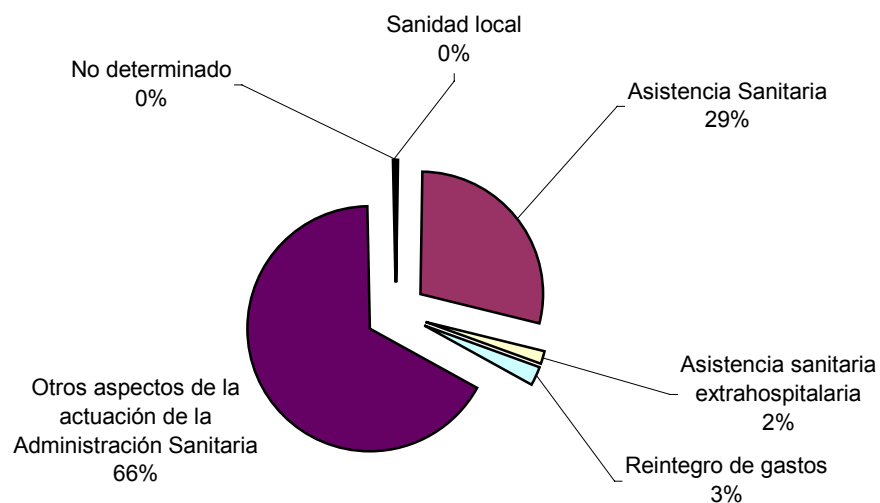
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	24	7,55%
En Tramitación	223	70,13%
♦ En Trámite Normal	223	70,13%
♦ Suspendidas	0	0,00%
Cerradas	71	22,33%
♦ Por solución	24	7,55%
♦ Se solucionará	1	0,31%
♦ Actuación Administrativa Correcta	30	9,43%
♦ Otros Motivos	0	0,00%
♦ Resoluciones	16	5,03%
• Aceptadas	14	4,40%
• No Aceptadas	2	0,63%
Total Quejas	318	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Sanidad	Quejas
Asistencia Sanitaria	91
Asistencia sanitaria extrahospitalaria	5
Reintegro de gastos	8
Otros aspectos de la actuación de la Administración Sanitaria	212
Sanidad local	1
No determinado	1
Total área de Sanidad	318



3. Asistencia sanitaria: listas de espera

Con relación a la problemática de las listas de espera sanitarias, destacamos la queja nº 083056 en la que su autora denunciaba el negligente funcionamiento de los servicios públicos de salud y, más concretamente, del Hospital Arnau de Vilanova de Valencia.

En este sentido, se refería al retraso en que fue atendida por el Servicio de Reumatología del referido centro hospitalario. Concretamente, el 14/12/2006 fue remitida por el Centro de Salud de Liria al Servicio de Reumatología, siendo vista en fecha 22/10/2008 (transcurridos casi dos años desde la remisión).

A la vista de lo anterior, la autora de la queja presentó reclamación en fecha 22/10/2008 ante el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) del Hospital Arnau Vilanova de la ciudad de Valencia.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad quien, a través de la Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente, en fecha 4/02/2009 nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“1. La autora de la queja tiene cita en el servicio de rehabilitación para el día 10/02/2008. Tal y como se le informaba en la contestación a su queja de 23/12/2008, los servicios de reumatología, traumatología y rehabilitación están coordinados para recibir la solicitud de consulta desde el médico de familia.

2. En ocasiones el diagnóstico de los pacientes no se ajusta a la solicitud de derivación hecha por el médico de familia, por lo que se hace la valoración correspondiente y se le cita en uno de los servicios atendiendo a la patología que presenta”.

Del contenido del informe le dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

No constando escrito de alegaciones, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente.

La autora de la queja fue vista por el Servicio Rehabilitación en fecha 10/02/2009, añadiendo que los *“(...) los servicios de reumatología, traumatología y rehabilitación están coordinados para recibir la solicitud de consulta desde el médico de familia (...)”*. No obstante lo anterior, la paciente permaneció más de dos años en lista de espera para ser atendida en el Servicio de Rehabilitación del Hospital Arnau Vilanova.

A la vista de estos hechos, hay que notar que la eficacia en la protección de la salud depende, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

Esta Institución considera que las dificultades para prestar con rapidez la asistencia sanitaria requerida por la ciudadanía y, por lo tanto, para conocer el diagnóstico de sus enfermedades y poder prescribírselos el tratamiento adecuado, podría vulnerar el derecho a la protección de la salud reconocido constitucionalmente y, en consecuencia, apartarse de los principios de eficacia y celeridad en que se ha de inspirar la actuación de las Administraciones Públicas.

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

A la vista de lo anterior, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que extremase al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, con el objeto de garantizar una protección

integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido; la Conselleria de Sanidad aceptó nuestra sugerencia.

4. Expedientes de responsabilidad patrimonial

La dilación en la resolución de algunos expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial, un año más, ha sido objeto de estudio por esta Institución. A modo de ejemplo, destacar la queja nº 090529, en la que su autora manifestaba que, en noviembre de 2002, sufrió una caída en el Centro de Transfusiones del Hospital de Sant Joan d'Alacant debido a que ese día llovía fuertemente, el suelo estaba mojado y no era antideslizante, presentando la oportuna Reclamación Patrimonial contra la Conselleria de Sanidad en 2003. Al tiempo de dirigirse a esta Institución el expediente no había sido resuelto de forma expresa.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad quien, a través de la Jefatura del Servicio de Responsabilidad Patrimonial, nos comunicó lo siguiente:

“Se le informa que en fecha 30 de marzo de 2009, se practicó notificación al interesado de resolución del Honorable Sr. Conseller, estimando parcialmente la reclamación formulada por la autora de la queja.

El Servicio de Gestión Económica de esta misma Conselleria está actualmente tramitando el pago de las indemnizaciones reconocidas”.

Así las cosas, el punto de partida del estudio de la queja lo constituía 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 derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos; este precepto está desarrollado en la actualidad por el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Asimismo, el procedimiento administrativo por el que se regula la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial viene regulado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos en materia de Responsabilidad Patrimonial.

Pues bien, la Ley 30/1992 dispone en su art. 42.2 que *“el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma de rango de Ley establezca uno mayor y así venga previsto en la normativa comunitaria europea”.* Asimismo, el art. 43.1 y 4 letra b, se refiere a los efectos del silencio administrativo, una vez vencido el plazo para notificar la resolución expresa al interesado, en este sentido se establece que *“en los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio”.*

Por su parte, el art. 13.3 del Real Decreto 429/1993 establece que *“transcurridos seis meses desde que se inicia el procedimiento, o el plazo resulte de añadirseles un periodo extraordinario de prueba, de conformidad con el art. 9 de este Reglamento, sin que haya recaído resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular”.*

Se establece, en consecuencia, la obligación de resolución expresa, es decir, la obligación de no remitir al ciudadano a la vía de la presunción de los actos, además de estar clara y terminantemente establecida en el apartado primero del art. 42, se refuerza en el párrafo quinto

del mismo artículo al hacer responsables directos de la referida obligación a las Administraciones Públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos.

En definitiva, si bien es cierto que del relato cronológico que resultaba 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, no lo era menos que la resolución del expediente había sobrepasado los plazos que podíamos 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, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que, en casos como el analizado, se dictase resolución expresa dentro de los plazos establecidos, todo ello de acuerdo con los artículos 42 y 43 de la Ley 30/1992 y 13.3 del Real Decreto 429/1993; no obstante, la Conselleria de Sanidad no aceptó nuestra sugerencia, exponiendo los motivos justificativos de su rechazo; el mismo resultado se produjo en las quejas nº 071501, 082283 y 082829.

5. Prestaciones complementarias: prótesis capilares

Desde el Síndic de Greuges hemos sugerido a la Conselleria de Sanidad que valorase 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 Comunidad Valenciana (quejas nº 050974 y nº 070439).

Este año, a través de la queja nº 091114, se ha vuelto a plantear esta cuestión, si bien con los matices que a continuación exponemos.

La autora de la queja padecía “*alopecia universal del sistema inmunológico*” (minusvalía del 33%), lo que suponía “pérdida total del cabello en todo el cuerpo y no tiene cura”. Por razones psicológicas necesitaba de una prótesis capilar. Le había sido denegada su solicitud de reintegro de los gastos por no estar incluidas las prótesis capilares en el catálogo de material ortoprotésico de la Conselleria de Sanidad.

Admitida a trámite la queja, solicitamos de la Conselleria de Sanidad información suficiente y, en especial, sobre si se tenía previsto la modificación del catálogo general de especialidades de material ortoprotésico de la Comunidad Valenciana (que se aprueba por Resolución de la Conselleria de Sanidad), en el sentido de incluir las prótesis capilares como prestación sanitaria.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente, nos remitió copia de la resolución de la Dirección Territorial de Valencia por la que se desestimaba el reintegro de gastos solicitado por la autora de la queja.

No obstante lo anterior, la petición de que sean subvencionadas por la Conselleria de Sanidad las adquisiciones de prótesis capilares para pacientes que sufren alopecia universal del sistema inmunológico entendíamos que merecía ser objeto de reflexión.

En el ámbito nacional, como no podía ser de otra forma, debemos de partir de los arts. 10 y 43 de la Constitución Española de 1978. El art. 10 de la Constitución se refiere a la dignidad de las personas y al libre desarrollo de la personalidad como fundamentos del orden político y de la paz

social. Por otra parte, el art. 43 de la Constitución proclama el derecho de los ciudadanos a la protección de la salud y, añade, que es competencia de los poderes públicos organizarla y tutelarla a través de las medidas preventivas y otras prestaciones y servicios necesarios.

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 artículo 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 artículo 8 de la citada Ley señala 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 Comunidad 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 afectados de alopecia secundaria al tratamiento oncológico.

La financiación de la prótesis capilar se plantea para la alopecia universal del sistema inmunológico. El tema no se presentaba fácil. Efectivamente, no podíamos ignorar que el sistema sanitario público tiene carencias sanitarias y sociales. En este sentido, no debemos olvidar los límites presupuestarios y las necesidades actualmente no cubiertas por el sistema sanitario público en general.

La idea de “todo para todos y gratis” en el ámbito sanitario es difícil con las limitaciones presupuestarias que hay. Esta Institución 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, considerábamos que formular, por parte de esta Institución, una opinión sobre si se han de incluir o no las prótesis capilares para pacientes que sufren alopecia universal del sistema inmunológico implicaría extralimitar nuestro ámbito de competencias. No obstante, entendíamos que podría ser de interés la realización, por parte de la Administración Sanitaria, de actuaciones de valoración y estudio de estas peticiones.

A la vista de lo anterior, sugerimos a la Consellería de Sanidad que realizase los estudios necesarios 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, la Administración sanitaria valorase la posibilidad de incluir las prótesis capilares a pacientes afectados de alopecia universal del sistema inmunológico dentro del catálogo de especialidades de material ortoprotésico de la Comunidad Valenciana.

La Conselleria de Sanidad aceptó nuestra sugerencia y pusimos fin a nuestra investigación.

6. Asistencia sanitaria extrahospitalaria

En la queja nº 090937, su autor manifestaba que el 27/07/2007, sobre las 12:15 horas, contactó con el teléfono 112 (de emergencias) al objeto de solicitar asistencia sanitaria urgente para atender a su padre. Según le indicaron, le enviarían una ambulancia tipo SAMU. Habiendo transcurrido aproximadamente 30 minutos, volvió a llamar al 112, “(...) *pero siempre ocurre lo mismo, termina cortándose la comunicación (...)*”.

Sobre las 13 horas y 45 minutos, después de casi hora y media de la llamada de urgencia al SAMU, se personan en el domicilio donde se encuentran sus padres, una pareja de la policía local de Turis, junto con el médico de guardia de la localidad y una enfermera. Al parecer, el médico de guardia le comunica que su padre había fallecido.

A la vista de lo anterior, manifestaba que la ambulancia SAMU no acudió a prestar la asistencia sanitaria solicitada.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad quien, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“Con fecha 26/03/2007, se recibe escrito de la Guardia Civil de Chiva, solicitando información en virtud de lo dispuesto por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de Requena al haberse interpuesto denuncia contra dicho servicio por parte de D. ..., a cuyo escrito se le dio respuesta con fecha 4/10/07.

En el informe interno sobre el incidente del 27/07/2007, consta que “El Centro de Información y Coordinación de Urgencias de Valencia (CICUV) es alertado por el 112, por soporte carta informática propia, transfiriéndole la información recabada por ese organismo a nuestro programa de aplicación a las 12,13 horas.

El teleoperador realiza dos llamadas externas al domicilio del afectado con lo que se confirman los datos iniciales de clasificación de la demanda (12,14 horas y 12,15 horas).

En tiempos paralelos se asigna y se activa una unidad SAMU, a las 12,13 horas, y se alerta a la Policía Local de Turis a las 12,16 horas y se pasa el aviso domiciliario al Centro de Salud de Turis a las 12,17 horas, con lo cual queda activado.

A las 12,20 horas, y ante la información directa recabada del domicilio del paciente, de probable cese de funciones vitales, se procede de forma secuencial a la anulación del SAMU e

información a la Policía Local de Turis de la misma y de la persistencia en la activación domiciliaria del Centro de Salud de Turis. Hay que reseñar que también se ha considerado, para la citada decisión el elevado tiempo de respuesta del SAMU (Equipo Alfa 1), superior a los 30 minutos, así como la consulta de la aplicación GIS de esta urbanización (Les Blanques de Turis), la cual, no viene reflejada como casco urbano independientemente del propio de la población de Turis, con lo que es considerado como perteneciente al mismo y por lo tanto con buen tiempo de respuesta para el equipo sanitario de Atención Primaria del Centro de Salud de Turis”.

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, considerábamos que eran dos las cuestiones a tratar que, aunque íntimamente relacionadas entre sí, habían de ser abordadas de forma diferenciada: la posible actuación negligente de los servicios de urgencia en el caso planteado y la problemática de la asistencia sanitaria extrahospitalaria.

Respecto a la primera cuestión, del estudio del expediente se desprendían algunas discrepancias en la valoración de la urgencia ocurrida el 27 de julio de 2007. En este sentido, comunicamos al interesado que es criterio de esta Institución informar a los promotores de las quejas de las acciones que puede emprender cuando hemos observado desacuerdos y/o discrepancias de posiciones entre la Administración Sanitaria y el usuario, como ocurría en el presente caso.

Considerábamos que en 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, del asunto objeto de la queja presentada ante esta Institución tenía que 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 puede 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”*.

Respecto a la segunda de las cuestiones, esta Institución es y ha sido especialmente sensible a los problemas derivados de la asistencia sanitaria extrahospitalaria, extremo que se acredita en los Informes que anualmente se presentan ante Les Corts.

En este sentido, como en otras ocasiones para casos similares, la Conselleria de Sanidad aceptó nuestra sugerencia de que extremase al máximo la diligencia en las actuaciones sanitarias extrahospitalarias, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

7. Reintegro de gastos por asistencia sanitaria prestada por servicios ajenos a la Seguridad Social

Desde la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), tuvo entrada la queja nº 071612, en la que su autor manifestaba venía reclamando el reintegro de gastos por tener que acudir a una clínica privada para la realización de unos análisis. En este sentido, nos indicaba que había cursado varias reclamaciones dirigidas a la Administración Sanitaria sin que (en el momento de dirigirse a esta Institución), hubiera recibido respuesta.

Concluida la correspondiente investigación, realizamos la siguiente sugerencia a la Conselleria de Sanidad.

El punto de partida que a continuación exponemos del estudio de la queja lo constituye la Orden de 3 de febrero de 1998, de la Conselleria de Sanidad, por la que se regula el reintegro de gastos en el ámbito de la Comunidad Valenciana (DOGV nº 3197, de 5/3/98), así como la Circular 3/1998, de 9 de marzo de 1998, de la Dirección General de Atención Primaria y Farmacia, sobre Regulación del Reintegro de Gastos.

De la referida normativa se desprende que los expedientes administrativos de reintegro de gastos por asistencia sanitaria prestada por servicios ajenos a la Seguridad Social (en el caso del autor de la queja por la realización de una analítica) los inician aquellas personas que tengan reconocido el derecho a asistencia sanitaria en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Respecto a dónde dirigirse para iniciar el procedimiento de reintegro de gastos, la normativa distingue:

- Primero. En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan o ante cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que forman la Administración Local si, en este último caso, se hubiera suscrito el oportuno convenio, así como en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

- Segundo. También en cualquier oficina de Correos. En este caso se deberá presentar en sobre abierto para que se pueda estampar el sello y la fecha en el impreso de solicitud y en la copia.

- Tercero. Y, preferentemente, en las Oficinas de Inspección Médica del Área correspondiente al domicilio habitual del usuario; Servicios de Atención al Usuario de su hospital, Centro de especialidades o Dirección de Atención Primaria; Dirección de Centros de Especialidades, Servicios Centrales de la Conselleria de Sanidad; Registro de la Gerencia de Área de Salud de Alcoy y registros de las Direcciones territoriales de Valencia, Alicante y Castellón.

En la presente queja, su autor dirigió escrito (a través del Servicio de Correos) al registro de la Dirección Territorial de la Conselleria Sanidad en Valencia, solicitando la devolución de la cantidad abonada como consecuencia de una analítica (dicho escrito se registró y consta como referencia 45549).

Entendíamos que, a la vista de la solicitud de reintegro de gastos del autor de la queja, se debió proceder a la apertura del correspondiente expediente administrativo de reintegro de gastos.

Tras su instrucción, debería dictarse la oportuna resolución administrativa que debería notificarse al interesado desde la Dirección Territorial de Sanidad incluyendo en la misma el pie de recurso correspondiente, y procediéndose a la propuesta de pago, caso de ser ésta estimatoria. Contra la referida resolución administrativa podrá interponerse reclamación previa ante el órgano que resuelve, de acuerdo con el art. 71 de la Ley de Procedimiento Laboral.

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.

Por cuanto antecede, sugerimos a la Conselleria de Sanidad (concretamente a la Dirección Territorial de Valencia) que, a la vista de la solicitud del autor de la queja de fecha 25/10/2006, procediese a la apertura de expediente administrativo de reintegro de gastos por asistencia

sanitaria prestada por servicios ajenos a la Seguridad Social en los términos de la Orden de 3 de febrero de 1998, de la Conselleria de Sanidad, por la que se regula el reintegro de gastos en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

La Conselleria de Sanidad aceptó nuestra sugerencia y acordamos el archivo del expediente.

8. Reintegro de gastos por traslado a una paciente trasplantada de médula

La autora de la queja nº 082880, vecina de la localidad de Gandia, manifestaba que en el mes de febrero de 2007 fue trasplantada de médula y, por prescripción médica, debía ser controlada semanalmente en el Hospital Clínico de Valencia.

Con motivo de ello, la interesada solicitó a la Conselleria de Sanidad el reintegro de los gastos ocasionados por los desplazamientos realizados para recibir asistencia sanitaria desde el día 14/10/07 al 27/02/08.

Con fecha 23 de abril de 2008 la Conselleria emitió resolución en la que indica literalmente lo siguiente: “ (...) *la Orden de 26 de abril de 2002 de la Conselleria de Sanidad y Consumo (...) no contempla el abono de desplazamientos por acudir a consultas externas dentro de la Comunidad Valenciana (...)*”.

A la vista de estos hechos, conviene recordar que el art. 43 de la Constitución reconoce el derecho a la protección de la salud, siendo competencia de los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios. En el ámbito de la Comunidad Valenciana corresponde a la Conselleria de Sanidad el cumplimiento de este mandato constitucional.

La Ley General de Sanidad 14/1986, de 25 de abril, tiene como finalidad, según su art. 1, “(...) *regular todas las acciones que permitan hacer efectivo el derecho a la protección de la salud reconocido en el art. 43 de la Constitución española (...)*”.

Consideramos que se debe analizar la evolución de las ayudas (o “atenciones sociales” en los términos de la Disposición Adicional cuarta del Real Decreto 63/1995, de 20 de enero, sobre Ordenación de prestaciones sanitarias en el Sistema Nacional de Salud) que reciben los pacientes en listas de espera para trasplantes o trasplantados que se desplazan a una localidad distinta de la que residen.

Desde el punto de vista normativo, el punto de partida lo podemos situar en la Orden de la Conselleria de Sanidad de 5 de septiembre de 1994, por la que se regulaba el transporte no concertado de usuarios y dietas de hospedaje y manutención en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

La referida Orden se fue adecuando a través de Resoluciones de fecha 6 de abril de 1995, 22 de diciembre de 1995, 29 de noviembre de 1996 y 2 de junio de 1999.

Con posterioridad, la Orden de la Conselleria de Sanidad de 26 de abril de 2002 derogó la referida Orden de 1994, siendo la norma vigente. La Orden de 2002 fue desarrollada por las Resoluciones de 13 de abril de 2005, de 8 de junio de 2006 y de 17 de mayo de 2007.

El Anexo I de la Orden de 2002 se refiere a las situaciones que generan derecho a la utilización de transporte no concertado, distinguiendo entre el transporte sanitario (ambulancias) y no sanitarios (medios ordinarios), en este último caso se refiere a “ (...) *los pacientes en lista de espera de trasplante o trasplantados, en sus desplazamientos al centro de referencia, para recibir asistencia sanitaria por esta patología, o a consecuencia de ella (...)*”. Por otro lado, el

Anexo III, considera a estos pacientes “en lista de espera de trasplante o trasplantados” dentro de la situación que genera el derecho a la percepción de dietas de hospedaje y manutención.

De lo actuado se deducía que la autora de la queja, transplantada de médula desde febrero de 2007, debía ser controlada, por prescripción médica, semanalmente, por consultas externas del Hospital Clínico de Valencia que es donde, según nos indicaba, le realizaron todo el tratamiento de la enfermedad y todas las complicaciones que de ello se han derivado (en definitiva, era en el referido centro hospitalario donde se encuentran su historia clínica y los especialistas que llevaron su caso).

Asimismo, de la lectura de la referida Orden no se apreciaba que acudir a “consultas externas” constituyese una excepción para el abono de desplazamiento como señalaba la Conselleria de Sanidad en su resolución de fecha 23/04/2008 por la que desestiman a la autora de la queja su solicitud de reintegro de gastos.

De lo informado, se desprende que la autora de la queja no recurrió la referida resolución desestimatoria (desfavorable) del reintegro de gastos por lo que estábamos en presencia un acto administrativo firme y consentido.

No obstante lo anterior, el artículo 105.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Redimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común establece “*Las Administraciones públicas podrán revocar en cualquier momento sus actos de gravamen o desfavorables, siempre que tal revocación no constituya dispensa o exención no permitida por las leyes, o sea contraria al principio de igualdad, al interés público o al ordenamiento jurídico*”.

Considerábamos que las opciones que pueda ofrecer la Sanidad Pública a los pacientes no pueden quedar condicionadas a criterios de residencia o de mejor o peor dotación de personal cualificado. Así, el art. 3.2 de la Ley General de Sanidad, al inducir el trascendental principio de la universalidad del derecho a la asistencia sanitaria, apostilla ordenando que “*(...) el acceso a las prestaciones sanitarias, se realizará en condiciones de igualdad efectiva (...)*”.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que valorase, de acuerdo con la interpretación expuesta de la Orden de la Conselleria de Sanidad, de 26 de abril de 2002, la posibilidad de revocar la resolución de la Dirección Territorial de Valencia de fecha 23/04/2008 por la que se desestimaba el reintegro de gastos por traslados solicitado por la autora de la queja (paciente transplantada de médula) reconociéndole el derecho a percibir este tipo de ayudas.

La Conselleria de Sanidad no aceptó nuestra sugerencia, exponiendo los motivos que justificaban su rechazo.

9. Fecundación “in vitro” en parejas con hijos previos y sanos

Han sido varias las quejas presentadas en relación a las demoras o negativas a prestar tratamiento de reproducción asistida; así, por ejemplo, las quejas nº 090671 y 091965.

Destacamos la primera de ellas, que fue interpuesta por una pareja que manifestaban los siguientes hechos:

“(...) en el año 1998 me realizaron una orquiectomía del testículo derecho por un seminoma clásico. Haciéndome congelar espermia en el Hospital General de Alicante por consejo de los urólogos -al no tener hijos-, (...) en el año 2000 me trataron con quimioterapia, al volver a reproducirse el tumor en el otro testículo (...), en el año 2004 tuvieron un hijo (...), a partir de abril de 2008 me hacen otra orquiectomía, me colocan dos prótesis y me dan varias sesiones de

quimioterapia y radioterapia (...), al ser una pareja que ya no podemos tener hijos de forma natural por esta situación, solicitamos del Hospital General de Alicante el poder realizar el tratamiento de fecundación in vitro con el semen que tengo congelado desde 1998. Cual es nuestra sorpresa al ver que nos negaban ese derecho por haber tenido un hijo anteriormente de forma natural, sin haber hasta el día de hoy ninguna ley que nos niegue este derecho, simplemente es un criterio que toman algunos hospitales”.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad quien, a través de la Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“Efectivamente, como le comunicaron en el Hospital General de Alicante, una de las condiciones es “la pareja no debe tener hijos previos y sanos”.

Con respecto al protocolo de las Unidades de Reproducción Asistida, estas limitaciones fueron consensuadas por el Grupo de Interés de Centros Públicos de la Sociedad Española de Fertilidad y refrendada por la Subcomisión de Prestaciones del Consejo Interterritorial. Así como, por parte de las autoridades sanitarias de la Conselleria de Sanidad i Consum también nos comunican que las decisiones que en su día se adoptaron están siendo continuamente revisadas por las sociedades científicas competentes, sobre las prestaciones en materia de Reproducción Humana en el Sistema Nacional de Salud”.

Del contenido del informe y del resto de la documentación remitida por la Administración Sanitaria dimos traslado a los autores de la queja al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen escrito de alegaciones.

Asimismo, la Oficina del Defensor del Pueblo nos comunicó que también se habían iniciado actuaciones sobre este mismo asunto (número de expediente 09010844).

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja y no constando escrito de alegaciones, procedimos a resolver la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, considerábamos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran dos las cuestiones a estudiar en la presente queja: por un lado, el derecho de los promotores de la queja a la prestación de diagnóstico y tratamiento de la infertilidad, y por otro, la no inclusión de la pareja en las lista de espera para ser sometida a tratamiento de reproducción asistida.

Respecto a la primera cuestión, suscribimos íntegramente el contenido de la resolución de fecha 11/11/2009 del Excmo. Defensor del Pueblo, en relación al expediente 09010844, que, a continuación, reproducimos:

“Esta Institución no puede compartir, en modo alguno, la razón esgrimida por la Agencia Valenciana de Salud para justificar la exclusión de una prestación sanitaria que, a tenor del marco legal vigente en la materia, debe ser facilitada directamente a las personas y financiada con cargo a fondos estatales adscritos a sanidad, con base en el mencionado documento, elaborado hace no pocos años y que ha sido objeto de modificaciones y revisiones como consecuencia de la posterior publicación de normas con rango de Ley.

En este sentido, y por lo que se refiere al contenido de la acción protectora del Sistema Nacional de Salud, cabe comenzar señalando que la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, dedica una atención preferente a las prestaciones, definiendo el “catálogo de prestaciones” como el conjunto de servicios preventivos, diagnósticos, terapéuticos, rehabilitadores y de promoción de la salud dirigidos a los ciudadanos. Según se refleja en la exposición de motivos del texto legal, el mencionado catálogo incorpora las prestaciones contempladas en el Real Decreto 63/1995, de 20 de enero, de ordenación de prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud, derogado y sustituidos 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 conexión con lo anterior, y respecto al alcance y extensión de la atención sanitaria, es importante tener presente que el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, detalla las concretas prestaciones sanitarias que debe ser

facilitadas directamente por el Sistema Nacional de Salud y financiada con cargo a la Seguridad Social, o fondos estatales adscritos a la sanidad. Entre estas prestaciones figura el diagnóstico y tratamiento de la infertilidad.

En un plano de mayor concreción, la Ley 14/2006, de 26 de mayo, sobre técnicas de reproducción asistida, determina las técnicas que reúnen las condiciones de acreditación científica y clínica citando, expresamente y entre ellas, la “fecundación in vitro”.

Por lo que se refiere a los usuarios de las mencionadas técnicas, este último texto legal establece en su artículo 6, que toda mujer mayor de 18 años y con plena capacidad de obrar podrá ser receptora o usuaria de las técnicas reguladas en la ley, siempre que haya prestado su consentimiento escrito a su utilización de manera libre, consciente y expresa; que la mujer podrá ser usuaria o receptora de las técnicas con independencia de su estado civil y orientación sexual; y que las técnicas de reproducción asistida se realizarán cuando haya posibilidades razonables de éxito y no suponga riesgo grave para la salud, física o psíquica, de la mujer o de la posible descendencia.

De lo anteriormente expuesto cabe extraer, a modo de conclusión, las dos siguientes consideraciones: en primer lugar, que la técnica de “fecundación in vitro” es una de las prestaciones que debe facilitar el Sistema Nacional de Salud; y, en segundo término, que el marco legal en la materia no excluye de esta prestación a las personas con un hijo biológico, pero con problemas de fertilidad. Ello con independencia de los criterios de prioridad que puedan establecerse las administraciones con responsabilidades en la gestión de la asistencia sanitaria”.

La segunda cuestión a analizar, consecuencia de la anterior, esto es, la no inclusión de la pareja promotora de la queja en las listas de espera para ser sometida a tratamiento de reproducción asistida, merecía una especial reflexión y atención por esta Institución.

La imposibilidad de lograr un embarazo es un problema que, desgraciadamente, afecta cada vez a más parejas.

El descenso de la fertilidad en España, uno de los países con el índice de natalidad más bajo del mundo, exige medidas que faciliten su incremento y que ayuden a las parejas con problemas para concebir, aún cuando, desde hace años, la ciencia viene encontrando soluciones cada vez más efectivas que han propiciado la aparición de tratamientos para combatir con éxito los problemas de infertilidad.

La elección de la técnica o tratamiento dependerá, en su caso, del diagnóstico preciso derivado del examen de la pareja y de los criterios médico-científicos (cuestión esta ajena al ámbito competencial del Síndic del Greuges).

No obstante lo anterior, el legítimo derecho de las parejas a ver colmados sus derechos de paternidad responsable y deseada no puede verse limitada por falta de infraestructuras o, en otras palabras, desajustes entre demanda y oferta de la prestación.

Así las cosas, recomendamos a la Conselleria de Sanidad que valorase la oportunidad de dictar las instrucciones precisas en orden a la aplicación de las técnicas de fecundación “in vitro” a todas aquellas personas con problemas de fertilidad y que reúnan las condiciones establecidas en la Ley 14/2006, de 26 de mayo, sobre técnicas de reproducción asistida. Asimismo, le sugerimos que adoptase las medidas oportunas para la inclusión de la pareja autora de la queja en las listas de espera para la técnica de fecundación “in vitro”, sin perjuicio de los criterios de prioridad que pudieran establecerse, en su caso.

La Conselleria de Sanidad aceptó nuestras sugerencias y acordamos el cierre de los expedientes de queja nºs 090671 y 091965.

Por el contrario, en la queja nº 091148, en la que la autora nos exponía su disconformidad con la imposibilidad de someterse a técnicas de reproducción “in vitro” por sobrepasar la edad de 40 años, esta Conselleria nos expuso los motivos para no aceptar nuestra sugerencia de que, en el ámbito de la reproducción asistida, encaminara sus actuaciones a la dotación de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente y que, en relación con la edad

de las pacientes, ésta no constituya un factor que les excluya automáticamente de las técnicas de fecundación “in vitro”.

10. Duplicado de la Tarjeta de Asistencia Sanitaria (TAS) para los menores no emancipados cuyos progenitores están separados o divorciados

El autor de la queja nº 082937, un padre divorciado con dos hijos menores no emancipados cuya patria potestad estaba compartida, nos exponía que las tarjetas de asistencia sanitarias (TAS) de los menores estaban en poder de la madre de éstos, no siéndole facilitadas en los intercambios.

El interesado manifestaba que esta situación podía provocar problemas serios debidos a la posible falta de asistencia médica de sus hijos cuando están bajo su guarda y custodia, perjudicándose, de este modo, los derechos básicos de asistencia médica de los menores.

Por ello, solicitó a la Conselleria de Sanidad el duplicado de las TAS de sus hijos con el objeto de proporcionarles dicha asistencia médica en igualdad de condiciones a las del otro progenitor. En el momento de presentar la queja ante esta Institución no había recibido respuesta expresa.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“ (...) le comunicamos que no es posible emitir duplicado de tarjeta sanitaria, ya que es un documento único e intransmisible al igual que otros documentos como el DNI, el pasaporte, etc.

El programa informático imposibilita esta opción, de tal manera que cuando se solicita una nueva tarjeta SIP por extravío, robo, etc., al emitir la nueva, se anula automáticamente la anterior (...).”

En efecto, de lo informado por la Administración sanitaria se desprendía que el programa informático no permitía la expedición de un duplicado de TAS para los menores no emancipados cuyos progenitores se encuentren separados o divorciados.

No es competencia de esta Institución valorar si, desde el punto de vista informático, es o no posible la generación o emisión de un duplicado de la TAS por carecer de conocimientos técnicos sobre la materia; no obstante, la existencia en otras Comunidades Autónomas (concretamente, la Comunidad Autónoma de Aragón) de programas informáticos que permiten el duplicado de TAS nos lleva a la conclusión de que existe esa posibilidad.

El art. 18.1 de la Ley 6/2008, de 2 de junio, de la Generalitat, de aseguramiento sanitario del Sistema Sanitario Público de la Comunitat Valenciana, define la Tarjeta Sanitaria Individual (SIP) como *“documento administrativo emitido por la Administración Pública valenciana que identifica y acredita al titular de la misma como ante los servicios sanitarios públicos del Sistema Nacional de Salud y permite el acceso a las prestaciones del mismo”*.

No podemos obviar que la convivencia de los menores cuyos progenitores estén separados o divorciados, se reparte por tiempos entre ambos, esto es, los menores conviven durante períodos de tiempo diferentes y distribuidos a lo largo de todo el año, con cada uno de sus dos progenitores.

En este sentido, si uno de los cónyuges se queda con la documentación sanitaria de los hijos comunes a los que custodia y no la entrega a los mismos cuando éstos han de permanecer junto al otro cónyuge, podría suponer que dichos menores se queden desprotegidos en el aspecto de asistencia médica.

Tras lo actuado, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que valorase la posibilidad de modificar el programa informático actual con el fin de permitir la generación de tarjetas adicionales de asistencia sanitaria para los menores no emancipados cuyos progenitores estén separados/divorciados/nulidad.

La Conselleria de Sanidad aceptó nuestra sugerencia y pusimos fin a la investigación efectuada.

11. Falta de respuesta expresa a reclamaciones

La falta de respuesta a reclamaciones presentadas por la ciudadanía ante los centros sanitarios ha motivado la intervención de esta Institución.

A título de ejemplo, destacamos la nº 090056, que afectaba al Hospital de Torrevieja y la nº 090740, dirigida al Hospital General Universitari de Valencia.

En la queja nº 090056, sus autores manifestaban que, el 11 de julio de 2008, dirigieron escrito al Comisionado de la Conselleria de Sanidad para el Departamento 22 (Hospital de Torrevieja) en el que solicitaban “(...) *información acerca de la cartera de servicios (especialidades y servicios) que oferta el Hospital de Torrevieja, según su plan funcional y su plan de explotación y gestión (...)*”.

En la queja nº 090740, se exponía que, en fecha 4 de marzo de 2009, dirigió escrito a la Dirección del Hospital General Universitari de Valencia en el que denunciaba la asistencia sanitaria recibida por su madre en el referido centro sanitario.

En el momento de presentar las quejas ante esta Institución los autores de ambas quejas no habían recibido respuesta expresa a la reclamación.

Por ello, sugerimos a la Consellería de Sanidad que, en casos como los analizados, extremen al máximo el deber de dar respuesta expresa a las reclamaciones que presenten las personas afectadas, dentro de los plazos establecidos en la Orden de 24 de julio de 2002, reguladora del procedimiento para la tramitación de quejas y sugerencias en los servicios sanitarios. La Conselleria de Sanidad aceptó nuestras sugerencias.

12. Telefonía móvil y derecho a la salud

Las quejas nº 082827 y 082828 se referían a los posibles efectos nocivos para la salud de las personas que estaban expuestas a los campos electromagnéticos emitidos por unas antenas de telefonía móvil ubicadas en la localidad de Monóvar.

Los autores de las quejas, sustancialmente, manifestaban que, como consecuencia del anterior expediente de queja nº 061661, esta Institución recomendó al Ayuntamiento de Monóvar en fecha 27 de junio de 2007 que procediese, a la mayor brevedad, al cumplimiento de lo acordado por el Pleno en la sesión extraordinaria de 16 de enero de 2007, en relación con el cumplimiento de la Ordenanza de instalación y funcionamiento de radiocomunicación y telefonía móvil.

En fecha 25 de julio de 2007, el Ayuntamiento de Monóvar nos comunicó la aceptación de nuestra recomendación en el sentido de manifestarnos que “(...) *se ha procedido por este Ayuntamiento a la iniciación del correspondiente expediente que culmine con el traslado de la antena de telefonía móvil objeto de queja (...)*”.

A la vista de lo anterior, el 1 de agosto de 2007, se procedió al cierre de la queja nº 061661.

Sin embargo, el 9 septiembre de 2008 tuvo entrada en esta Institución escrito en el que se solicitaba la reapertura de la queja ya que “(...) *la antena continúa en el mismo lugar (...)*”, añadiendo que “(...) *nos hemos dirigido verbalmente al Ayuntamiento para pedirle que quiten la antena. Primero nos dijeron que la quitarían el 26 de diciembre de 2007, luego nos dijeron que en 3 meses la quitarían. Después fui yo al Pleno y, en ruegos y preguntas, les planteé que cuándo la iban a quitar y decidieron que ya nos darían una fecha concreta porque nos poníamos muy nerviosos. El caso es que en numerosas ocasiones nos han dicho que la iban a quitar y allí continúa la antena y los vecinos estamos muy enfadados y preocupados (...).*”

Por su parte, el Ayuntamiento de Monóvar nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“(...) En primer lugar, dejar claro que una vez culminados todos los trámites procedimentales necesarios, el pasado mes, se retiró uno de los dos módulos existentes, con lo que se redujeron en un 50 % las frecuencias de emisión de telefonía móvil. Una vez instalados en suelo no urbano las dos nuevas antenas previstas, se procederá a la retirada del segundo y último módulo transmisor, con lo que la emisión de frecuencias se eliminará en su totalidad. Estas actuaciones han de ser realizadas en fases, ya que no se puede dejar sin servicio a toda la población, más aún cuando ya están llegando quejas por falta de cobertura en los teléfonos móviles debido a la retirada de dicho módulo (...) la torre metálica donde se encontraban instalados los citados módulos de emisión, son propiedad de la Administración General del Estado (...)”.

Concluida la investigación, sugerimos al Ayuntamiento de Monóvar que procediese, a la mayor brevedad, al cumplimiento de lo acordado por el Pleno en la sesión extraordinaria de 16 de enero de 2007 en relación con el cumplimiento de la Ordenanza de instalación y funcionamiento de radiocomunicación y telefonía móvil.

El Ayuntamiento de Monóvar aceptó nuestra sugerencia y acordamos el cierre del expediente de queja.

13. Infraestructuras sanitarias

A lo largo del 2009, el Síndic de Greuges recibió quejas de personas que denunciaban deficiencias en las infraestructuras Sanitarias. Así, destacamos las siguientes quejas:

- Las quejas nº 080440, 091491 y 090484, se referían al Departamento de Salud de Denia.
- La queja nº 082929 que afectaba a los servicios de Ginecología en el Departamento de Orihuela, especialmente en el Hospital “San Bartolomé-Vega Baja”.
- La queja nº 083375, relativa al Departamento de Salud de Vinarós, en particular a la localidad de Benicarló.
- La queja nº 091126 se refería a los deficientes servicios sanitarios en el barrio alicantino del Garbinet (Departamento de Sant Joan d’Alacant).
- La queja nº 091204 en relación a la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) y el servicio de hematología del Hospital Clinic de Valencia.
- La queja nº 092056, en relación al servicio de Oncología del Hospital General Universitario de Alicante.

En todas ellas, y con carácter previo, informamos a los autores de las quejas que no entra dentro de las competencias del Síndic de Greuges el decidir la fórmula de organización administrativa que debe emplear la Administración Sanitaria para paliar las deficiencias en las infraestructuras

sanitarias. En línea con lo anterior, tampoco lo es resolver los desacuerdos o disconformidades con los criterios de organización que pudieran utilizarse.

No obstante lo anterior, el art. 43 de la Constitución reconoce el derecho a la protección de la salud, estableciendo que es competencia de los poderes públicos el organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios. Nos encontramos, pues, ante un derecho de rango constitucional.

En este sentido, entendemos que la acción administrativa en el ámbito sanitario, en cuanto a la organización y tutela de las infraestructuras sanitarias, debe estar dirigida a contar con medidas preventivas y prestaciones y servicios necesarios para toda la población.

En estos términos, sin perjuicio de los criterios de organización que utilice la Administración Sanitaria, esta Institución es y ha sido especialmente sensible con la problemática que surge en torno a las carencias o deficiencias en las infraestructuras sanitarias en los distintos Departamentos de Salud, y así se acredita en los sucesivos Informes que anualmente se presentan ante Les Corts.

A la vista de lo anterior, en las quejas relativas a las deficiencias detectadas en las infraestructuras sanitarias, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que realice un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con unos servicios sanitarios dignos y adecuados que garanticen la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias.

14. Facturación de asistencia sanitaria urgente a mutualista de MUFACE

El autor de la queja nº 090141 manifestaba que la Conselleria de Sanidad le exigía una cantidad de dinero en concepto de visita médica para la realización de un análisis de sangre en el Hospital General de Alicante; todo ello, a pesar de haber informado que era beneficiario de la Seguridad Social, pero que, en aquel momento, no disponía de la tarjeta identificativa.

Efectuada la correspondiente investigación, con carácter previo, considerábamos que el hecho de que el autor de la queja perteneciese a otra Comunidad Autónoma, en este caso, a la de Castilla-La Mancha, resultaba irrelevante, ya que la facturación a terceros por parte del centro sanitario valenciano se producía, no por pertenecer a otra Comunidad, sino por no haber podido acreditar (en el momento de la prestación sanitaria y con posterioridad) su condición de beneficiario de MUFACE (Mutualidad de Funcionarios de la Administración Civil del Estado)

En otras palabras, en las mismas circunstancias, si el autor de la queja hubiera tenido la condición de valenciano el problema sería similar.

Sin perjuicio de lo anterior, de lo actuado se desprendía que el autor de la queja, en el momento de recibir la asistencia sanitaria, era beneficiario de MUFACE, extremo que no acreditó de forma fehaciente hasta que se inició la vía de apremio.

Efectivamente, coincidíamos con el autor de la queja en que, tras la remisión del fax “ilegible”, la Administración Sanitaria pudo hacer un mayor esfuerzo para clarificar la cuestión. No obstante, esa posible falta diligencia administrativa, fue subsanada posteriormente por el centro sanitario cuando notificó la liquidación de la tasa, mediante carta certificada con acuse de recibo, en fecha 7 de noviembre de 2006.

Consideramos que era en ese momento (tras la carta certificada), cuando, a través de los oportunos recursos administrativos, el autor de la queja pudo y debió aclarar su condición de beneficiario de MUFACE (extremo que no quedó suficientemente acreditado tras la remisión del

fax). El no presentar recurso administrativo hizo operativos los efectos de los denominados actos administrativos firmes y consentidos.

No obstante lo anterior, desde el Síndic de Greuges no podemos desconocer lo informado a la Administración Sanitaria por el Servicio de Recaudación de la Conselleria de Económica, Hacienda y Empleo, y es que el autor de la queja, en el momento de la prestación, era beneficiario de asistencia sanitaria de otra persona mutualista de MUFACE.

Desde un punto de vista jurídico, entendíamos que estábamos en presencia de una modificación de las circunstancias objetivas que hacen incompatible la resolución administrativa (por las que se factura la asistencia sanitaria al autor de la queja) con el interés público. En este sentido, la posibilidad de revisar los actos administrativos, aunque éstos sean firmes, se encuentra regulada en nuestro ordenamiento jurídico, concretamente, en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC).

Efectivamente, los actos administrativos desfavorables a los interesados pueden ser anulados de oficio o a instancia del interesado por la propia Administración “en cualquier momento”, con los límites del art. 105 y los genéricos del 106 de la LRJPAC.

Por cuanto antecede, sugerimos a la Conselleria de Sanidad, que valorase, de acuerdo con el art. 105.1 de la Ley 30/1992, iniciar de oficio un procedimiento de revocación de la resolución por la que se factura al autor de la queja la asistencia sanitaria recibida en el Hospital General Universitario de Alicante.

La Conselleria de Sanidad no aceptó nuestra sugerencia, expresando los motivos que sustentaba para rechazarla.

15. Problemáticas que afectan a menores con trastornos de conducta

Durante este año, se ha resuelto la queja de oficio nº 3/2008 (expediente nº 080245), relativa a las distintas problemáticas que afectan a los menores con trastornos de conducta y de la que damos cuenta en el apartado del presente Informe anual correspondiente a las quejas iniciadas de oficio.

Dicho esto, no obstante, queremos destacar que, desde un punto de vista terminológico, consideramos que la cuestión se presentaba compleja. Efectivamente, existen multiplicidad de conceptos utilizados para describir o denominar la cuestión objeto de la presente queja de oficio: trastornos de conducta, trastornos del comportamiento, graves alteraciones de conducta, trastornos disociales, comportamientos antisociales, comportamientos disruptivos, etc. Desde el Síndic de Greuges hemos optado por el término “menores con trastorno de conducta” por ser el más empleado por la sociedad y la doctrina científica.

En segundo lugar, existen una multiplicidad de enfoques a tratar en el fenómeno de los menores con trastornos de conducta. Efectivamente, entendemos que la problemática que afecta a estos menores no sólo se limita al ámbito de las familias, sino que trasciende a lo educativo, social y sanitario.

La cuestión ha despertado en los últimos años gran interés, en este sentido debemos destacar, por su contenido y su cercanía en el tiempo, el informe Especial del Defensor del Pueblo de Andalucía “*Menores con trastornos de conducta en Andalucía*”, presentado al Parlamento de Andalucía el 8/11/2007 (publicado en el BOPA nº 778, de 12/12/2007).

Sin perjuicio de consultar el contenido íntegro de nuestra investigación en el apartado “sugerencias y recomendaciones” de nuestra página web, transcribimos a continuación las

recomendaciones emitidas a todas las Administraciones Públicas implicadas y que han sido íntegramente aceptadas por las mismas:

A las tres Consellerias:

- Que, de forma coordinada entre las diferentes Administraciones implicadas en la materia, se elabore un plan de intervención en menores con problemas conductuales que contemple todas las cuestiones relativas a la detección temprana, diagnóstico y tratamiento de los menores afectados por estos trastornos.

A la Conselleria de Educación:

- Que se dicten instrucciones para que los alumnos que presenten conductas contrarias a la convivencia, graves y reiteradas, sean derivados para su evaluación por los Equipos de Orientación Educativa a los efectos de determinar si pudieran presentar trastornos conductuales precisados de intervención específica.

- Que valore, respetando la confidencialidad de los datos personales, el inicio de actuaciones para conocer las cifras que refleja la relación existente, en su caso, entre las alteraciones graves de conducta que presentan algunos alumnos y los conflictos de convivencia que se producen en muchos centros docentes. Todo ello al objeto de permitir un mejor tratamiento del problema.

- Que se dote de recursos educativos especializados para la atención a los alumnos que presenten trastornos conductuales que incluyan diferentes opciones educativas en función del tipo de tratamiento que los mismos precisen y entre las que debería contemplarse la creación de aulas específicas, dirigidas por especialistas, que se encargarían del desarrollo de programas de modificación de conducta destinados a aquellos menores cuyos trastornos conductuales no aconsejasen su integración en un aula ordinaria.

- Que incluya en su planes formativos ofertas al personal docente que tengan a su cargo menores con trastornos conductuales para que puedan desarrollar programas de modificación de conducta con aquellos menores cuyo comportamiento posibilite su integración en aulas ordinarias.

A la Conselleria de Sanidad:

- Que se complemente la red de recursos públicos destinados a la intervención con menores afectados por trastornos conductuales de forma que contemplen todas las opciones terapéuticas que puedan precisar estos menores.

- Que se valore instar, a través del Consejo Nacional de Especialidades de la Salud, al Ministerio de Sanidad la creación de la especialidad de psiquiatría infantil y juvenil.

A la Conselleria de Bienestar Social:

- Que, a la mayor brevedad, pongan en marcha los planes y acciones que permitan contar en la Comunidad Valenciana con recursos terapéuticos para los menores con trastornos de conducta no tutelados por la Administración valenciana.

- Que ofrezca formación específica para los profesionales de los Servicios Sociales que deban desempeñar un papel activo en el desarrollo de los planes de intervención elaborados para los menores con trastornos conductuales.

16. Asistencia sanitaria gratuita a las ciudadanas y ciudadanos británicos residentes en la Comunidad Valenciana

En la queja nº 091599, y acumuladas, más de un centenar de personas británicas residentes en la Comunidad Valenciana, en su mayor parte prejubilados, se dirigieron a esta Institución exponiendo su preocupación en relación con la decisión de La Generalitat de retirar de la asistencia sanitaria no contributiva de la que vienen disfrutando desde el año 2002.

Tras admitir las quejas a trámite, en el momento de redactar el presente Informe anual, continúa la tramitación de las mismas.

17. Vacunas contra el virus de papiloma humano (VPH).

Como ya hemos dicho anteriormente en el apartado del presente Informe anual correspondiente a las quejas de oficio (queja nº 4/2009, expediente nº 090422), a través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de la retirada de un lote de 75.000 vacunas de cáncer de cerviz, al parecer, tras el ingreso de dos niñas de 14 años en el Hospital Clínico de Valencia con dolor de cabeza y convulsiones los días 4 y 6 de febrero; ambas jóvenes habían recibido recientemente la segunda dosis contra el virus de papiloma humano (en adelante VPH).

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

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

Al tiempo de redactar el presente Informe Anual, seguimos con la tramitación de la presente queja.

18. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Continúa tramitándose la actualización de las recomendaciones realizadas en el Informe Especial titulado “Situación de las Personas que tienen Enfermedades Mentales y de sus Familiares”. Efectivamente, tras haber transcurrido ya cinco años, consideramos oportuno actualizar el referido Informe Especial, por lo que procedimos a la apertura de la queja nº 082987.

Actualmente se cuenta con los informes de las Consellerías de Sanidad y Bienestar Social, así como de las tres Diputaciones Provinciales de la Comunidad Valenciana. En el momento de elaborarse el presente Informe anual seguimos con la tramitación de la queja.

V. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA

a) SERVICIOS SOCIALES

1. Introducción

En materia de Servicios Sociales los ciudadanos plantearon a esta Institución un total de 237 quejas.

Como puede comprobarse con la lectura del último Informe anual, ello implica un ligero aumento con respecto a los expedientes tramitados durante 2008 y 2007, en la que la cifra de expedientes instruidos fue de 204 y 186, respectivamente.

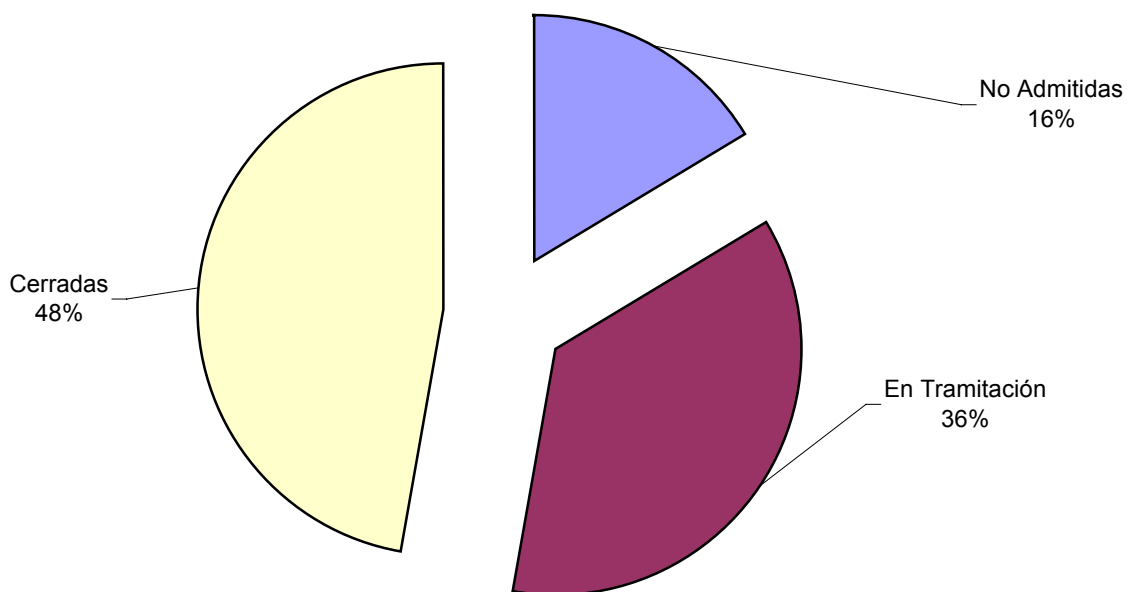
Del mismo modo, en materia de Servicios Sociales, se incoaron en 2009 un total de 6 investigaciones de oficio (5 en 2008), relativas a los distintos ámbitos que integran esta área, de las que se da cuenta en el correspondiente apartado de este Informe anual dedicado a las quejas de oficio.

A la hora de dar cuenta de la actividad realizada por esta Institución en materia de Servicios Sociales se ha optado, como por otra parte ya viene siendo tradicional en los sucesivos Informes anuales presentados a Les Corts, por sistematizar la exposición haciendo referencia a cuatro grandes áreas temáticas, cuáles son: la situación de los derechos de las personas con discapacidad, la atención a la familia y a los menores, la situación de los derechos de la personas de la tercera edad y las prestaciones económicas.

2. Servicios Sociales en cifras

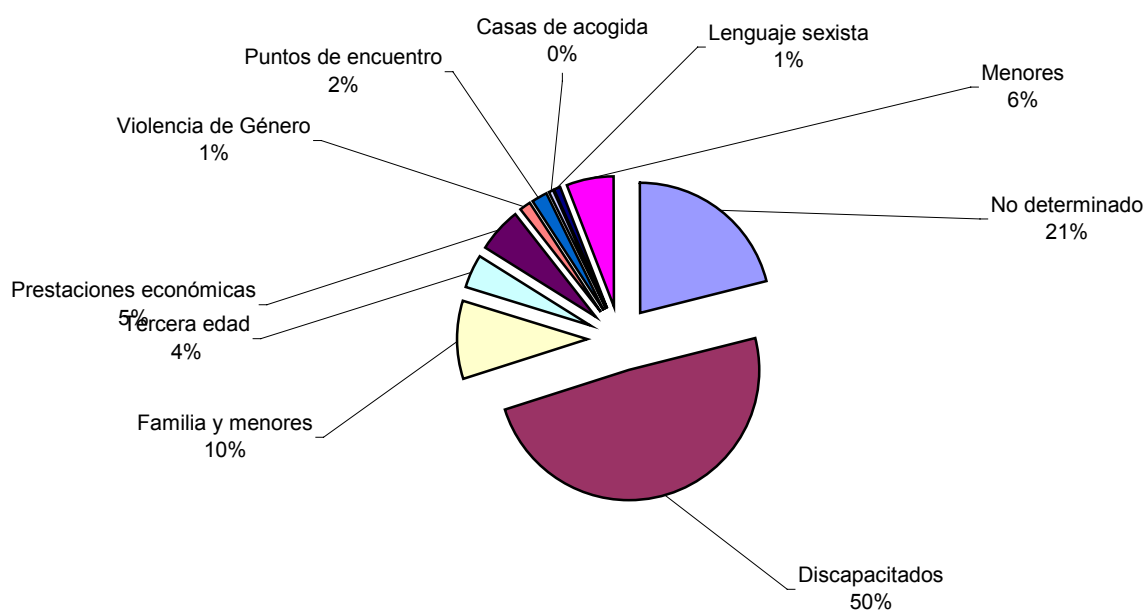
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	39	16,46%
En Tramitación	86	36,29%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	86	36,29%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	112	47,26%
♦ <i>Por solución</i>	35	14,77%
♦ <i>Se solucionará</i>	9	3,80%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	42	17,72%
♦ <i>Otros Motivos</i>	0	0,00%
♦ <i>Resoluciones</i>	26	10,97%
• Aceptadas	26	10,97%
• No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	237	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Servicios Sociales	Quejas
Discapacitados	116
Familia y menores	23
Tercera edad	10
Prestaciones económicas	13
Violencia de Género	3
Puntos de encuentro	5
Casas de acogida	1
Lenguaje sexista	2
Menores	14
No determinado	50
Total área de Servicios Sociales	237



3. Personas con discapacidad

La múltiple variedad de problemáticas que esta Institución ha analizado en relación con la situación de los derechos de las personas que padecen una situación de discapacidad, ha determinado que, de cara a su exposición en el presente Informe, los mismos hayan sido agrupados en cuatro grandes áreas temáticas, relativas a la eliminación de las barreras arquitectónicas, los retrasos y discrepancias en la valoración y calificación del grado de incapacidad y otros problemas relativos a los derechos de las personas discapacitadas.

3.1. Eliminación de barreras arquitectónicas.

Damos cuenta de la queja nº 083455 sobre la guía municipal de comercios con establecimientos accesibles editada por el Excmo. Ayuntamiento de Catarroja.

El promotor de la queja manifestaba que en diversas ocasiones se había dirigido a ese Ayuntamiento interesando que la Guía Comercial de Catarroja detallara qué establecimientos son accesibles para personas discapacitadas.

El Ayuntamiento nos expuso sus dificultades de falta de medios personales para catalogar como accesibles o no a todos los comercios del municipio.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento aceptó nuestra sugerencia de que adoptara las acciones necesarias para aumentar el presupuesto destinado a las ayudas para la eliminación de las barreras arquitectónicas y tuviera en consideración realizar un análisis de los establecimientos que cumplen con la normativa sobre accesibilidad, dándole la correspondiente publicidad o imponiéndoles las correspondientes señalizaciones a los establecimientos del citado municipio a través de la guía comercial a fin de que las personas con discapacidad puedan conocer con antelación qué comercios son accesibles.

Por otra parte, el autor de la queja nº 083742 nos manifestaba que durante los años 2006, 2007 y 2008 solicitó ayudas económicas para la eliminación de barreras arquitectónicas para la adaptación de baño y de vehículo a motor, siéndole denegada por tres veces consecutivas la prestación individualizada por la Dirección Territorial de Bienestar Social en Alicante pese a tener una discapacidad del 46% por amputación de miembros inferiores, con reconocimiento de 7 puntos por movilidad reducida.

La Conselleria de Bienestar Social nos informó, entre otras cuestiones, que *“(...) en caso de no disponer de suficiente cuantía presupuestaría para atender todas las solicitudes, las ayudas serán adjudicadas atendiendo al criterio de prioridad de la fecha en que la solicitud, acompañada del Informe Social, ha tenido entrada en el registro correspondiente, siempre que se haya evaluado favorablemente su necesidad (...).”*

La Conselleria de Bienestar Social, en el cumplimiento de sus competencias y como órgano responsable de la tramitación de este tipo de ayudas, debe observar y plantearse que ante la insuficiencia de crédito presupuestario concedido para las ayudas a las personas o familiares con dependientes a su cargo según lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y la Ley 1/1998, de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, pudiera plantearse la opción de ampliar o aumentar dicho crédito presupuestario.

Estamos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Bienestar Social respecto a nuestra sugerencia de que adopte las medidas oportunas para aumentar el presupuesto necesario destinado a las ayudas para la eliminación de las barreras arquitectónicas.

En cuanto a las barreras urbanísticas, el autor de la queja nº 080160 nos exponía que tiene reconocida una minusvalía física del 79% y que había denunciado ante el Ayuntamiento de Valencia la situación de la barriada en la que vive en lo referente al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras urbanísticas: rampas con rebajes mal hechos, bordillos, aceras mal asfaltadas y desniveles, no habiendo obtenido respuesta hasta la fecha.

Examinado el informe remitido por el Ayuntamiento de Valencia, recordamos que la Ley de la Generalitat 1/1998, de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación se refiere en su artículo 10 a los elementos de urbanización, estableciendo que:

“Las especificaciones técnicas y requisitos que se deberán observar en relación con la accesibilidad al medio urbano, a los efectos de lo establecido en la presente Ley, se realizarán mediante desarrollo reglamentario, donde se regularán, entre otros, los siguientes apartados (...):

b) Vados: A los efectos de esta Ley se considerarán vados las superficies inclinadas destinadas a facilitar la comunicación entre los planos horizontales de distinto nivel.

Su diseño, trazado, inclinación, anchura y pavimentación se determinará en la correspondiente reglamentación distinguiéndose los destinados a la entrada y salida de vehículos sobre itinerarios peatonales, de aquellos otros destinados específicamente para la eliminación de barreras urbanísticas.

c) Pasos de peatones: Se considera como tales, tanto los regulados por semáforos como los pasos de cebra. Se determinará reglamentariamente, su desnivel, longitud e isletas, entre otros parámetros, evitándose la existencia de escalones.

En los pasos de peatones se salvará el desnivel entre la acera y la calzada, mediante rampas que posibiliten el paso de personas en sillas de ruedas, utilizando además, en su inicio, pavimento de textura diferente.

Cuando los pasos dispongan de semáforos se asegurará la existencia de dispositivos sonoros que faciliten el paso de las personas invidentes. Tanto las rampas como los dispositivos deberán hallarse siempre en buen estado (...).”

Por su parte, el artículo 20 de la citada Ley, bajo el epígrafe de actuaciones en edificios e instalaciones en el medio urbano establece que: *“(...) Las vías públicas, los parques y los demás espacios de uso público existentes, así como las respectivas instalaciones de servicios y mobiliario urbano, serán adaptados gradualmente a las determinaciones y criterios básicos establecidos en la presente Ley y en las disposiciones reglamentarias correspondientes (...).”*

El desarrollo reglamentario de la Ley se ha producido de forma parcial a través del Decreto 39/2004, de 5 de marzo, en materia de accesibilidad a la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano, y la Orden de 9 de junio de 2004 de la Conselleria de Territorio y Vivienda que desarrolla el anterior Decreto, la cual regula las normas técnicas de accesibilidad al medio urbano que garantizan los parámetros a los que deben ajustarse los elementos de urbanización (art. 6):

“1. A los efectos de este Reglamento se considerarán vados las superficies inclinadas destinadas a facilitar la comunicación entre los planos situados a distinto nivel.

2. Vado peatonal. A los efectos de este Reglamento se considera vado peatonal aquél de uso exclusivo para peatones. El vado de paso de peatones deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) *El vado no deberá invadir la banda libre peatonal, excepto cuando se trate de aceras estrechas y el vado se realiza rebajando todo el ancho de la acera en sentido longitudinal.*

b) *Los vados deberán tener la misma anchura que el paso de peatones y en cualquier caso la anchura mínima de paso debe ser de 1,80 metros; entendiéndose por anchura de paso de un vado la correspondiente a la del encuentro enrasado de la rampa del vado con la calzada.*

c) *La continuidad entre la acera y la calzada, a través del vado, se realizará sin ningún tipo de resalte, y el paso deberá estar expedito, es decir, sin obstáculo alguno.*

d) *Deberá evitarse que se produzcan encharcamientos de agua en los vados.*

e) *Se diseñarán de forma que los dos niveles a comunicar se enlacen por uno o varios planos inclinados cuya pendiente sea, como máximo, del 10%. En el caso de que el vado esté formado por varios planos inclinados, todos tendrán la misma pendiente.*

f) *La textura del pavimento del vado debe claramente contrastar, táctil y visualmente, con la del resto de la acera, cuyas características vienen definidas en el artículo 15.h).*

g) *Los vados se detectarán táctilmente mediante una franja de pavimento de las características indicadas en el artículo 15.f).*

h) *En los vados de enlace de itinerario peatonal con zonas de aparcamiento o cuando constituyan acceso a elementos de mobiliario urbano, la anchura mínima será de 1,50 metros (...)*”.

En el marco de este complejo normativo, la reciente Convención sobre derechos de las personas con discapacidad, hecha en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, ratificada por el estado español mediante instrumento publicado en el B.O.E. de 21 de abril de 2008, establece en el artículo 9.1, de forma expresa, el compromiso de los Estados Partes de adoptar “(...) *medidas pertinentes para asegurar el acceso a las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico..., tanto en las zonas urbanas como rurales (...). Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas a: a) las vías públicas... (...)*”.

Ciertamente la Ley 1/1998 no tiene efectos retroactivos, pero tampoco prohíbe que progresivamente se vayan adaptando las construcciones anteriores para garantizar, en la medida de lo posible, itinerarios accesibles. Este mandato legal debe ser llevado a efecto a fin de garantizar la accesibilidad en los espacios urbanos del barrio de L’Hort de Senabre de Valencia.

El Ayuntamiento de Valencia nos aceptó la recomendación en el sentido de adoptar las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad integral de las personas con movilidad reducida al medio urbano.

Finalmente, en la queja nº 091486, se manifestaba por la persona interesada que, en febrero de 2008, solicitó ayudas económicas para el desarrollo personal de las personas con discapacidad en nombre de su hijo, con motivo de la adaptación de una furgoneta para poder transportarlo, siéndole denegada la prestación individualizada por la Dirección Territorial de Bienestar Social en Castellón de la Plana.

Admitida a trámite su queja, la Conselleria de Bienestar Social nos remitió un informe con el siguiente contenido:

“(...) debe tenerse en cuenta que, debido al elevado volumen de solicitudes de subvenciones que anualmente se tramitan en este departamento, la Orden de 28 de diciembre de 2007, por la que se rige la concesión de este tipo de ayudas, establece expresamente que, transcurrido el plazo de tres meses sin haberse dictado y notificado resolución expresa, deberá entenderse desestimada la solicitud formulada por la interesada (...)”.

Realizado el traslado del informe a la interesada, a efectos de presentación de alegaciones, ésta así lo hizo, aportando copia de la Resolución de la Dirección Territorial de Bienestar Social de fecha 2 de diciembre de 2009 en la que, sustancialmente, se deniega la subvención de ayuda de desarrollo personal en concepto de adaptación de vehículo de motor, por no encontrarse entre los grupos A y E de la tabla de la Base Sexta, Anexo II, de la Orden de Ayudas de 28 de diciembre de 2008.

La decisión de conceder ayudas hasta las solicitudes incluidas en el Grupo E, proviene de Resolución de la Dirección Territorial de Bienestar Social de Castellón en base a criterios económicos y presupuestarios.

La Conselleria de Bienestar Social, en el cumplimiento de sus competencias, y como órgano responsable de la tramitación de este tipo de ayudas, debe plantearse que, ante la insuficiencia de crédito presupuestario concedido para las ayudas a las personas o familiares con dependientes a su cargo, según lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia y la Ley 1/1998, de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, sea necesaria la opción de ampliar o aumentar dicho crédito presupuestario.

Actualmente, estamos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Bienestar Social respecto a nuestra sugerencia en el sentido de adoptar las medidas necesarias para aumentar el presupuesto destinado a las ayudas para el desarrollo personal de las personas con discapacidad.

3.2. Calificación del grado de minusvalía

Como el año anterior, la dificultad de obtener una rápida baremación y resolución de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en relación con la valoración y calificación del grado de discapacidad, ha vuelto a constituir una de las líneas de trabajo más destacadas de esta Institución en materia de Servicios Sociales.

En relación con esta problemática, hemos manifestado a la Consellería de Bienestar Social la necesidad de resolver cuanto antes las solicitudes de obtención del grado de minusvalía para no ocasionar daños a las personas interesadas. Durante todo el 2009, hemos dictado un total de 60 recomendaciones en este sentido.

La tardanza en resolver dichas solicitudes 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.

En este caso, 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 Comunidad Valenciana, que establece, en su artículo 14, que el plazo máximo para la resolución del procedimiento para revisión del grado de minusvalía será el de seis meses, computándose a partir de la fecha del acuerdo de iniciación comunicado al interesado.

Por su parte, el artículo 47 de la Ley 30/1992 establece que la observancia de los plazos es obligatoria, y su artículo 41, igualmente, exige la adopción de las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de los procedimientos.

Con independencia de que el artículo 41.3 de la Ley 30/1992 establezca los efectos de la falta de resolución expresa (silencio administrativo), se deduce que la Administración tiene obligación expresa de resolver, de conformidad con el artículo 42 de la Ley 30/1992.

A mayor abundamiento, hemos significado a la Conselleria de Bienestar Social que no es necesario apurar los plazos máximos para resolver y notificar, sino que, poniendo en práctica el principio de eficacia que el artículo 103.1 de la Constitución Española encomienda a las Administraciones Públicas, los plazos deben reducirse al mínimo posible, lo que reitera el artículo 3.2 de la 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.

3.3. Otras quejas relativas a la situación de los derechos de las personas con discapacidad.

El autor de la queja nº 070280 es padre de un enfermo mental de 26 años de edad con un fuerte componente de agresividad, el cual ponía en peligro la vida de su madre y de otro hermano, que también padecían problemas de salud mental.

El hijo de 26 años había ocupado plaza residencial en un centro de Orihuela durante 6 años, hasta que fue expulsado del mismo debido a los episodios de agresión hacia otros compañeros. Dado que la Consellería de Bienestar Social no le ofertó nueva plaza residencial, se le ingresó en un centro privado con un coste de 600 euros, que no podía sufragar, ya que el interesado tiene unos ingresos mensuales de 1.200 euros y la pensión del hijo es sólo de 245 euros.

De este modo, refería el interesado, que la situación de su familia era insostenible, siendo frecuente encontrar en la puerta de casa a la policía y a la ambulancia, llamadas a consecuencia de las agresiones de su hijo hacia su madre y su hermano.

A través de gestiones personales con Técnicos de la Dirección Territorial de la Consellería de Bienestar Social en Alicante, conocimos que tenía “reservada” una Prestación Económica Individualizada siempre y cuando el padre se comprometiese a realizar una mayor aportación para sufragar el coste de la plaza y eligiese un centro adecuado en el que hubiese plazas disponibles.

Ante esta situación, el interesado se comprometió a aportar 255 € mensuales para pagar el coste de la plaza; asimismo, visitó diversos centros de Albacete, Alicante y Valencia que no admitieron a su hijo dado el nivel de agresividad que manifestaba.

Durante el periodo veraniego, la agresiones del hijo hacia la madre se fueron incrementado en cantidad y en intensidad, volviéndose también hacia el padre cuando trataba de defender a su esposa.

Así las cosas, la prevención de los riesgos y la defensa y garantía de los derechos de las personas que puedan estar afectadas por cualquier tipo de discapacidad es, por numerosas razones, objetivo principal de esta Institución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la Constitución.

En consecuencia, recomendamos a la Consellería de Bienestar Social que hiciera uso de las medidas que el ordenamiento jurídico le confiere para la adecuada protección de las personas desamparadas y de los terceros; esta recomendación fue aceptada por la referida Consellería.

Por otro lado, la atención socio-sanitaria a enfermos mentales en la comarca de la Marina Alta motivó la apertura y tramitación del expediente de queja nº 070327, presentada por la Plataforma para la Defensa de los Servicios Públicos de Salud Mental.

En el 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 socio-sanitaria.

Según hacían constar en su escrito, dicha situación de falta de recursos necesarios se había visto 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 había desaparecido.

Concluida la correspondiente investigación, sugerimos a la Consellería de Sanidad que realizara un esfuerzo organizativo y presupuestario que permitiera contar con unos servicios sanitarios dignos y adecuados para la atención de las necesidades de las personas que padecen una enfermedad mental en la comarca de La Marina Alta, que garanticen la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias.

En el correspondiente informe, la Conselleria de Sanidad nos comunicó la aceptación y consideración de la sugerencia que realizamos. Igualmente nos informó que el pasado mes de diciembre se abrió el nuevo Hospital de Denia que contribuiría a la mejora de la asistencia en la Comarca de la Marina Alta y, en concreto, en la atención de los enfermos de salud mental. Asimismo, informó que una vez se haya concluido el proceso de derivación total de pacientes del antiguo al nuevo hospital, se procederá a su reforma que dará lugar a la apertura de un Centro de Salud Integral en las instalaciones de las actuales consultas externas.

Por otra parte, la atención socio-sanitaria de un enfermo mental, motivó la apertura y tramitación del expediente de queja nº 080134, cuya autora manifestaba que es hermana de un enfermo mental, el cual se encontraba ingresado en un centro privado debido, según la interesada, a la escasez de plazas públicas.

Para poder hacer frente al coste del centro, que era de 1.540,50 € mensuales, se destinaba la pensión del hermano y parte de los ingresos de los hermanos que son de condición humilde. En su día, solicitaron una ayuda económica a la Consellería de Bienestar Social, pero sólo les concedieron una correspondiente a los meses de enero a abril de 2007, que, por cierto, se la abonaron en septiembre, y sólo alcanzó a cubrir tres meses del coste de la plaza.

Solicitamos a la Consellería de Bienestar Social que nos informara sobre la posibilidad de que la interesada pudiera acceder a mayores ayudas económicas y/o que su hermano pudiera ingresar en una plaza pública en un CEEM.

El informe remitido por la Administración nos hacía saber que el hermano de la autora de la queja padecía un retraso mental leve, lo que significaba que era un discapacitado psíquico, no un enfermo mental, por lo que la interesada debería solicitar una plaza pública para Residencia de Discapacitados Psíquicos, ya que si lo hiciera para otro tipo de centro se le denegaría por no cumplir los requisitos clínicos necesarios, o bien solicitar una ayuda económica individualizada adecuada a su perfil.

Por consiguiente, 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 apreciamos la existencia de actuaciones públicas irregulares que vulneraran sus derechos constitucionales y/o estatutarios.

Por otro lado, en la queja nº 080157, su autora se dirigió a esta Institución exponiéndonos que su hija estaba ingresada en un centro específico de enfermos mentales desde el año 2006, y pese a que reciben una Prestación Económica Individualizada, en el tiempo transcurrido desde el ingreso de su hija, el centro ha aumentado la cantidad económica que tiene que asumir la familia para pagar el coste del referido centro.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Consellería de Bienestar Social para que nos informara acerca de los criterios económicos que hacen que las sucesivas órdenes de ayudas no se adapten al aumento del precio de las plazas privadas, de modo que no se den situaciones como la denunciada por la interesada, y se mantenga en términos porcentuales la aportación de la familia.

La Conselleria de Bienestar Social nos comunicó que el centro referenciado era un centro privado que no recibía subvención por parte de la Consellería.

En cuanto al incremento anual de los precios, el centro los justificaba como consecuencia del aumento del índice general de precios al consumo y de la aplicación de la Orden de 9 de mayo de 2006, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 9 de abril de 1990, de la Conselleria de Trabajo y Seguridad Social, sobre registro, autorización y acreditación de los servicios sociales de la Comunidad Valenciana, si bien cada centro gestiona las subidas de sus precios.

Del referido informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones; transcurrido dicho trámite sin haberlas formulado, acordamos el cierre del expediente al no apreciar actuaciones públicas irregulares.

Por otra parte, la queja nº 090119 fue interpuesta por una trabajadora social del Hospital “La Magdalena” de Castellón, que es un centro de enfermos crónicos y terminales.

La autora de la queja nos manifestaba que en dicho hospital se encontraban ingresados tres súbditos marroquíes de 50, 34 y 37 años de edad, sin existir ningún criterio sanitario que justificase dicho ingreso ya que su estado de salud era estable y no precisaban de asistencia sanitaria; las tres personas eran dependientes, tras sufrir un Traumatismo Cráneo Encefálico hace más de tres años, presentaban deterioro cognitivo y precisaban de silla de ruedas para sus desplazamientos.

La trabajadora del hospital nos dijo que se informó a la Fiscalía de Castellón a efectos de que se valorase un posible proceso de graduación de la capacidad y, en su caso, el ingreso en una Residencia Asistida, habiendo sido reconocida la incapacidad jurídica y dictado la orden de ingreso en un centro adecuado, sólo en uno de los casos. Respecto a las otras dos personas, el juzgado todavía no se había pronunciado, por lo que la Conselleria de Bienestar Social no aceptó su traslado a ningún centro residencial.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Bienestar Social quien nos remitió informe de fecha 19/06/2009 en el que nos comunicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“1. En relación con D.(...), en primer lugar, mediante Sentencia se nombró a la Generalitat Valenciana tutora del mismo, por el Procedimiento de Asunto Civil 232/2005-D del Juzgado de Primera Instancia Nº 2 de Castellón, en la misma se autoriza el internamiento del incapaz en centro adecuado, se acepta dicha tutela por comparecencia de 22 de mayo de 2007.

En segundo lugar, se solicitó la valoración de la situación de dependencia del incapaz y fue valorado el 13 de marzo de 2009, quedando a la espera de la resolución de grado y del Programa Individual de Atención donde se establezca a qué recursos puede acceder.

En tanto no se resuelva la Valoración de la Dependencia, y se establezca el centro más adecuado para la atención del Sr. (...), se encuentra ingresado en el hospital “La Magdalena”. Actualmente dicho centro es considerado por la Comisión Técnica de Tutelas de la Dirección Territorial de Bienestar Social de Castellón, aunque no como el más conveniente, sí como el más adecuado, ya que desde la Conselleria de Bienestar Social no se gestionan las Residencias Socio-Sanitarias que se proponen desde el Departamento de Trabajo Social del Hospital de la Magdalena, dependiendo este tipo de centros del Área de Asistencia Sanitaria de la Dirección General de Asistencia Sanitaria.

En fecha 26/05/2009 se presentó solicitud de Permiso de Residencia por razones humanitarias para el tutelado sin haber recibido por parte de la Subdelegación del Gobierno una respuesta en firme sobre su situación legal en el país.

En tercer lugar, la Dirección Territorial de Bienestar Social de Castellón desde el momento en que se nombró tutor a la Generalitat, ha intentado establecer una coordinación con la Dirección Territorial de Sanidad de Castellón recibiendo constantemente quejas por parte del Departamento de Trabajo Social del hospital “La Magdalena” sobre la no actuación respecto al tutelado y sin poder llegar a establecer los puentes de coordinación y colaboración entre organismos públicos propuestos.

2. En relación con D. (...) mediante Providencia se nombra a la Generalitat “Defensora Judicial” del mismo por el Procedimiento de Capacidad y Declaración de Prodigalidad 1275/2007, del Juzgado de Primera Instancia nº 4 de Castellón, y se acepta dicho cargo por comparecencia de 11 de abril de 2008.

Debido a que el proceso de incapacitación no ha finalizado todavía, pese a ser la Generalitat Defensora Judicial del Sr. (...) dicho cargo no conlleva obligaciones sobre su persona o bienes, en tanto en cuanto no se resuelva la tutela. Habiendo solicitado ya el fiscal en su demanda de incapacidad el 20 de octubre de 2007 autorización de internamiento en centro adecuado, se ha dictado autorización judicial para llevar a cabo este extremo. Respecto de D. (...) no se ha podido solicitar desde la Dirección Territorial de Bienestar Social de Castellón la valoración de la situación de dependencia ya que al no ostentar el cargo de Tutor la Generalitat no posee capacidad para actuar en su nombre, no obstante se informó el 7 de mayo de 2009 mediante escrito dirigido a la Dirección Territorial de Sanidad de Castellón sobre la posibilidad de solicitarla el hospital “La Magdalena” como guardadores de hecho sin haber procedido a fecha de hoy a su solicitud.

3. En relación con D. (...) la primera noticia que recibimos sobre él es mediante escrito de fecha 21 de mayo de 2009, donde se informa de las dificultades que está provocando en el hospital “La Magdalena”, pero sin ser conocedores de su edad, diagnóstico y patologías o cualquier otro dato identificativo. Desconocemos si se ha iniciado procedimiento de incapacidad de dicha persona en el juzgado correspondiente, o si se ha solicitado Valoración de la Dependencia para obtener plaza residencial pública”.

Al objeto de mejor proveer la resolución del expediente de queja, solicitamos de la Conselleria de Bienestar Social que ampliase el contenido de su informe y, en especial, nos remitiese informe pormenorizado de las gestiones llevadas a cabo por la Unidad de Tutelas de esa Dirección Territorial en defensa de las personas referidas y de los resultados alcanzados.

Con fecha 06/11/2009 recibimos nuevo informe de la Conselleria de Bienestar Social en el que señalaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

1º. Respecto a la situación de D. (...) Dirección Territorial de Castellón solicitó el 26/05/2009, a la oficina de Extranjeros de la Subdelegación de Gobierno de Castellón, permiso de residencia

temporal para D. (...), por razones humanitarias, a los efectos de poder solicitar, en beneficio del tutelado, prestaciones económicas y/o residenciales a que tuviera derecho por el reconocimiento de su situación de dependencia, solicitud que fue presentada el 26/10/2007.

Con fecha 11 de agosto de 2009 la oficina de Extranjeros de la Subdelegación de Gobierno remitió a la Dirección Territorial resolución denegatoria de permiso de residencia temporal.

No obstante, desde el ejercicio del cargo de tutor que corresponde a la Dirección Territorial, a través de la Sección de Tutelas, en Comisión Técnica se entendió que, como tutores, se tenían facultades para impugnar mediante recurso contencioso-administrativo dicha denegación, ya que con independencia de las resoluciones que a nivel de competencia de las administraciones del Estado conlleve o no la repatriación del interesado, dentro de las facultades que la tutela concede y de las obligaciones que la Dirección Territorial tiene con el tutelado y con un órgano judicial al que hay que rendir cuentas de todas las circunstancias que rodean la atención del mismo, se deben facilitar aquellos servicios necesarios para su cuidado. Actualmente, se está a la espera de conocer si se admite a trámite el citado contencioso.

Además, con anterioridad a recibir la citada resolución, el 14 de julio de 2009 se solicitó la valoración del grado de discapacidad de D. (...), solicitud que no fue admitida a trámite, al no tener el interesado el permiso de residencia según establece la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España.

No obstante lo anterior, ante la situación que presenta el tutelado, el 5 de octubre de 2009 se remitió solicitud de Residencia de Tercera Edad a la Dirección Territorial de Valencia para posibilitar el ingreso, aunque fuese con carácter temporal, en la Unidad de Trastornos de Conducta para personas mayores con trastornos psicopatológicos de la Residencia (...), al considerar dicho centro adecuado y no disponer en la provincia de Castellón de una unidad de tales características.

Obviamente, en cuanto no se resuelva el recurso contencioso-administrativo, la atención adecuada del tutelado seguirá presentando grandes dificultades.

2º. En cuanto a D. (...), el 10 de septiembre de 2009, se celebró el Juicio Verbal del procedimiento de capacidad y declaración de prodigalidad en el Juzgado de Primera Instancia nº 4 de Castellón, en el que la letrada de la Generalitat solicitó que se aplicara el Código de la Familia de Marruecos, tal y como establece el artículo 9 del Código Civil. Asimismo alegó el imposible ejercicio de la tutela por la Generalitat, y la no posibilidad de acceder a residencias de carácter público si no cumple los requisitos legales.

3º. Por último, en cuanto a la situación de D. (...) se informó, que no se recibió en la Dirección Territorial escrito de los órganos judiciales solicitando que la Dirección Territorial de Castellón asumiese el cargo de defensores judiciales o de tutores de D. (...). Se requirió información sobre el procedimiento de capacidad y declaración de prodigalidad del mismo, que tramitaba el Juzgado de 1ª Instancia de Castellón; la información recibida fue que estaban recabando datos de filiación de dicha persona por lo que, por el momento, no era posible proseguir con la incapacitación”.

Del contenido de ambos informes dimos traslado a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, encontrándonos a la espera de dictar la correspondiente resolución.

Por otra parte, la autora de la queja nº 091063, nos decía que, por prescripción médica, solicitó plaza para su hijo, diagnosticado de esquizofrenia paranoide, en algún centro residencial para enfermos mentales de la Conselleria de Bienestar Social. Ante la tardanza en darle plaza

residencial pública y la imposibilidad de atender a su hijo en el entorno familiar, se le ingresó en un centro privado para enfermos mentales.

Según los datos obrantes en el expediente de queja, el interesado tiene reconocida una ayuda económica individualizada de la Conselleria de Bienestar Social para atender el coste de la residencia, pero esta ayuda no sufraga el cien por cien de la misma, teniendo que aportar una cantidad que, por sus ingresos como jubilada, suponen un coste excesivo para su economía, que no puede soportar, por lo que tiene que depender económicamente de sus otros hijos para atender sus necesidades básicas de subsistencia (alimentación, vestido, luz, agua, teléfono y otros).

Cabe indicar que la autora de la queja obtiene al año unos ingresos totales por los siguientes conceptos:

- Pensión de Viudedad, Pensión de Jubilación y Prestación por hijo a cargo, 12.068,50 euros anuales.
- Pensión de Orfandad de su hijo, que asciende a 2.461,48 euros al año.

La ayuda que percibe de la Conselleria de Bienestar Social por Prestación económica Individualizada para el año 2009 es de 16.138,56 euros, asciendiendo el coste del centro a 25.800 euros. Es decir, contando con la prestación que reciben de la de la Conselleria de Bienestar Social, la autora de la queja y su hijo, una vez abonado el coste del centro privado cuentan para subsistir con tan sólo 4.858,54 euros anuales.

Solicitado informe a la Conselleria de Bienestar Social, se indica lo siguiente:

“La interesada solicitó plaza para su hijo en un centro de enfermos mentales de la provincia de Alicante y, a fecha de hoy, se encuentra en lista de espera. La ocupación de plazas vacantes se cubre por estricto orden de puntuación de (...).

D. (...) desde el 18/01/02 y hasta la fecha se encuentra ingresado en la residencia privada (...) de Valencia con cargo a las prestaciones económicas individualizadas que desde esta Conselleria se conceden con carácter de subvención personal para atender las necesidades de asistencia residencial.”

Dimos traslado de este informe a la interesada para que realizara, si lo estimaba conveniente, las oportunas alegaciones, reiterando que la subvención no cubre el cien por cien del coste de la residencia privada, suponiéndole un gasto que ya no puede seguir asumiendo.

La falta de recursos para enfermos mentales es un problema constantemente evidenciado ante esta Institución; son reiteradas las quejas que se reciben referentes a los problemas que padecen las personas que sufren enfermedades mentales. En el año 2003 se llevó a cabo, en esta Institución, un exhaustivo informe acerca de la de la situación de las personas que padecen Enfermedad Mental y sus familias y en las que se evidenciaba la falta de recursos de carácter asistencial para estos enfermos.

Desde el punto de vista de la atención en materia de servicios sociales, debe tenerse en cuenta que, junto con los recursos generales del sistema, los recursos especializados deben atender a las necesidades de rehabilitación de las personas afectadas y, también, a las necesidades de alojamiento residencial, en los casos en que ésta concurra.

En este sentido y, centrándonos en el caso concreto que nos ocupa, no es razonable que después de casi diez años que se realizó la solicitud de ingreso en un centro residencial público, el hijo de la autora de la queja se encuentre todavía en lista de espera, lo que evidencia la falta de recursos

mínimos y necesarios para atender a los enfermos mentales y a sus familias, conculcándose por esta vía los derechos de las personas.

La situación que se describe en el presente supuesto reviste su importancia y requiere de una concreta atención a la que, por otra parte, se tiene derecho, en aplicación del artículo 49 de la Constitución y de los principios contenidos en el Estatuto de Autonomía de nuestra Comunitat al establecer:

“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 ... (art.9.2). En todo caso, la actuación de la Generalitat se centrará primordialmente en los siguientes ámbitos: ... la no discriminación y derechos de las personas con discapacidad y su familias a la igualdad de oportunidades (art.10.3)... 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 (art.13.1))... 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 (art. 13.2).”

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Bienestar Social a nuestras recomendaciones:

- Con carácter general, se determine, a la mayor brevedad, la creación de plazas residenciales para enfermos mentales crónicos y de ayudas para la atención institucionalizada hasta cubrir las necesidades existentes y necesarias.
- Que, en el caso concreto del ciudadano afectado, se arbitren todos los mecanismos posibles para que, urgentemente, pueda ver satisfecha su necesidad de plaza en un centro residencial público para enfermos mentales.

4. Atención a la familia y a los menores.

Hacemos referencia a la queja nº 071858, que nos fue remitida por el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, y que tenía por objeto el fallecimiento de una menor de edad. En la investigación efectuada, interesamos informes al Ayuntamiento de Borriol y a la Conselleria de Turismo.

Efectuamos una serie de actuaciones en relación con esta queja, que, en absoluto, fueron escasas. Desde un primer momento pudimos, de acuerdo con nuestra normativa, rechazar la queja por ser un asunto judicializado (existían procedimientos civiles y penales al respecto); sin embargo, atendidas las circunstancias del padre que pierde a una hija, iniciamos actuaciones.

El Juzgado de Instrucción interviniente sobreseyó la causa al no apreciar indicios, ni siquiera culposos, de criminalidad. En su momento, la cuestión se centraba en fase procedimental de culpa extracontractual ante un juzgado civil.

El autor de la queja pretendía que iniciásemos una investigación de oficio sobre la regulación de las actividades de ocio infantiles y/o juveniles en la Comunitat Valenciana. De la investigación no se dedujo actuación incorrecta de ninguna Administración Valenciana, sino un hecho accidental.

Lamentamos la muerte accidental de la menor, y transmitimos nuestras condolencias a sus padres.

Por otra parte, al tiempo de redactar el presente Informe anual, nos encontramos tramitando la queja nº 082888 y acumuladas, presentadas por diversas organizaciones y fundaciones que llevan a cabo el tratamiento de menores en medio abierto por vía de subvención.

Los principales motivos de queja son el retraso en los pagos de las ayudas, la reducción de las cuantías subvencionadas, a pesar de que el número de casos a tratar ha aumentado, así como también el número de diligencias derivadas del esfuerzo realizado por las Fiscalías de Menores de la Comunidad Valenciana.

En su día, pedimos informe a la Conselleria de Justicia y Administraciones públicas y, posteriormente, para completar la información, a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, la que contestó que los datos solicitados no obraban en su poder, aunque nos facilitó cierta información de importancia como es la reducción del 20% en la cuantía de las subvenciones.

En la actualidad, hemos solicitado informes a las Fiscalías de las tres provincias de nuestra Comunidad, encontrándonos a la espera de recibir el informe de la Fiscalía de Castellón.

Los datos que han sido solicitados por esta Institución en la tramitación de esta queja son los siguientes:

- cifras correspondientes a la ejecución de medidas en régimen abierto o semiabierto, que le consten al Ministerio Público a atención al fin de esta investigación;
- nº de medidas acordadas por los Juzgados de Menores y ejecutadas satisfactoriamente;
- nº de medidas prescritas por falta de recursos de la Administración autonómica;
- ratio, a su parecer, de educador por menor infractor para lograr el fin rehabilitador de la medida;
- nº de medidas en régimen abierto o semiabierto impuestas y ejecutadas, según la relación expuesta anteriormente en el art. 7 de la Ley Orgánica 5/2000, correspondientes a los años 2007, 2008 y hasta agosto de 2009;
- detalle de los centros de día en que se cumplen las medidas de régimen semiabierto y tratamiento ambulatorio;
- informe sobre si existen programas o protocolos para llevar a cabo medidas de tratamiento ambulatorio, prestaciones en beneficio de la comunidad o la realización de tareas socio-educativas.

Por último, damos cuenta de la queja nº 090390, en la que se la situación del centro de recepción de menores (CRM) “Les Palmeres” de Alboraya (Valencia).

El autor de la queja nos indicaba que el centro se encontraba frecuentemente saturado, superando el número máximo de plazas, que es de 39; que, a pesar de que el rango de edad de los posibles usuarios oscila entre los 0 y 12 años, no es infrecuente la existencia de menores de 15 años, e incluso de 17; que tales excesos, a juicio del promotor de la queja, producen un doble efecto: el primero, con relación a los menores, ya que conviven menores de edades tan dispares como 3 ó 4 años con menores de 12, 13 ó hasta 15 años como se ha dicho, con perfiles, en ocasiones,

contrapuestos (maltratados y maltratadores); la saturación y la diferencia de caracteres produce tensiones entre los menores.

Caso aparte era el de los magrebíes, los que aparte de mostrar una idiosincrasia diferente tienen problemas de comunicación por no existir traductor, lo que dificulta las labores del personal. Precisamente a éste se refiere el segundo efecto, al estar fijadas las ratios para un número ideal de 39 plazas, la superación de aquellas hace que el referido personal no pueda desempeñar adecuadamente sus tareas, presentando problemas psicológicos (ansiedad, depresión, agotamiento psicofísico). Asimismo, se denunciaba que el periodo medio de estancia, según el interesado, es de seis meses, cuando el legalmente establecido es de 45 días.

Abogaba el promotor de la queja por el desdoblamiento del centro en dos: uno para menores de 0 a 6 años, y otro para menores de 7 a 13 años; más un CRM para menores extranjeros no acompañados y 12 técnicos especialistas en menores más, así como un traductor de árabe y tres educadores marroquíes.

De los informes remitidos por la Conselleria de Bienestar Social se deducía que:

- “Les Palmeres” es, en efecto, un centro de acogida para menores de hasta 12 años, con 39 plazas, aunque la obligación/necesidad de la Generalitat de atender a los menores necesitados de protección hace que, en ocasiones, el número citado se vea excedido.

- Asimismo, se reconocía la existencia de menores extranjeros no acompañados, de 13 a 17 años, debido a que carecen de documentación y la necesidad de comprobar su edad a través de pruebas radiológicas. Cuando se determina que son mayores de 12 años permanecen en “Les Palmeres” hasta que se les asigna otro recurso.

- También comparte el criterio del escrito de queja según el cual en la provincia de Valencia deberían existir tres CRMs, de 0 a 3 años, de 4 a 12 años y de 13 a 18 años, añadiendo que *“al tratarse de un proyecto complejo, que implica la reubicación o traslado del Centro de Recepción “Valencia”, no ha podido materializarse hasta la fecha.”*

- A fecha 7 de julio de 2009 el CRM “Les Palmeres” tenía veintinueve menores de alta.

- En los dos últimos años han ingresado en el centro menores de diecisiete nacionalidades distintas a la española.

Así las cosas, resultaba evidente, salvo matices:

- El CRM “Les Palmeres”, en ocasiones, excede su capacidad máxima de ocupación.

- Asimismo, a pesar de estar destinado a menores entre 0 y 13 años, también, a veces, permanecen en el mismo menores de entre 14 y 17 años.

- Recibe una notable “presión” de menores extranjeros no acompañados.

- Tales circunstancias, por lógica, repercuten negativamente en el tratamiento de los menores con exceso del plazo máximo de estancia y en el trabajo de los profesionales.

En este contexto, descendiendo al nivel reglamentario, debemos acudir a la Orden de 19 de junio de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula la tipología y condiciones materiales y de funcionamiento de los Centros de Protección de Menores en la Comunidad Valenciana. Entre sus principios generales destaca el de atención desmasificada (artículo 2.2.8).

Respecto de los CRM se dice:

“Artículo 13. Definición

1. Los centros de recepción de menores, también denominados centros de primera acogida de menores, son establecimientos abiertos de atención inmediata y transitoria, de carácter integral, de acogida a niños y adolescentes en el momento de producirse la necesidad por razones de desprotección, con el objeto de proceder al estudio de su situación personal, social y familiar, y de su entorno, para elaborar la correspondiente propuesta de medida de protección.

2. Se procurará que la estancia del menor en este centro de recepción sea lo más corta posible, limitada al estudio referido, no pudiendo en todo caso superar el plazo máximo de cuarenta y cinco días. (...)

5. Se procurará que los centros de recepción sean de titularidad de la Generalitat Valenciana, así como de la existencia de más de uno en cada provincia por razón de edad y demás circunstancias de los menores. En todo caso, existirá siempre un centro de recepción en cada provincia de titularidad pública, que será aquel que, en su caso, adopte las medidas legales de protección.

Artículo 14. Usuarios

1. Los centros de recepción de menores albergarán a niños y adolescentes de 0 a 18 años que precisen de una atención inmediata por encontrarse en situación de desamparo o alto riesgo.

2. Se procurará diferenciar los centros o, en su caso, los grupos educativos de un mismo centro, en función de las edades de los menores, preferentemente de la siguiente manera: centros de acogida a bebés y menores hasta 6 años, centros de acogida a menores de 7 a 12 años y centros de acogida a adolescentes de 13 a 18 años, con la posibilidad de flexibilizar las franjas de edad en los casos de grupos de hermanos y circunstancias extraordinarias.

3. Se procurará que los centros de atención a bebés y menores de 3 años sean específicos, y que el ingreso en los mismos se produzca cuando no sea conveniente en interés del menor un acogimiento familiar.(...)

Artículo 15. Plazas

La capacidad del centro no superará, preferentemente, las 30 plazas. Los usuarios estarán integrados en grupos educativos. Se procurará el trabajo a través de grupos educativos de 6 menores, que serán de 4 en el caso de menores de tres años, sin que tales números constituyan un límite máximo.(...)

Artículo 17. Personal

1. Estos centros deben disponer de un equipo multidisciplinar de atención directa formado mínimamente por las figuras de director, subdirector o coordinador en su caso, educador, psicólogo o pedagogo o psicopedagogo, y asistente social o diplomado universitario en trabajo social.

Se valorará la presencia, en su caso, de médico, preferentemente, que será pediatra en los centros de menores de 6 años, así como de ayudante técnico sanitario o diplomado universitario en enfermería y de maestro de taller, de acuerdo con las características de los menores del centro. Este personal podrá ser propio o concertado.

2. *El director, el subdirector y el coordinador deberán tener una titulación universitaria mínima de grado medio en áreas pedagógicas, psicológicas, sociales, educativas, humanísticas o de ciencias de la salud.*

3. *El educador deberá tener titulación en educación social preferentemente. Aunque también se valorará otras titulaciones de grado medio en áreas y disciplinas de carácter humanístico, social o educativo.*

4. *La ratio mínima del personal de atención directa por centro, será de:*

a) 1 director.

b) 1 subdirector o coordinador, en caso de dos o más grupos educativos.

c) 2 educadores por grupo educativo en turno de día y en horas de presencia de los menores en el centro. 0'50 de educador por grupo educativo en el resto de turnos de día posibles, que será de 1 educador si sólo existiere un grupo educativo. Y 2 educadores por centro en turno de noche. Estos educadores podrán ser sustituidos en turnos de noche por personal de apoyo educativo o vigilante de menores. La ratio de personal de educador deberá garantizar la presencia efectiva de los mismos, así como las rotaciones de turnos, fines de semana y bajas.

d) 0'50 de psicólogo, pedagogo o psicopedagogo, que será 1 en el caso de tres o más grupos educativos.

e) 1 asistente social o diplomado universitario en trabajo social.”

Tal vez hayamos pecado en exceso de transcripción de normas legales, pero entendemos que ha sido necesario debido a los hechos contundentes y no controvertidos que ponen de manifiesto los desajustes respecto de las citadas normas.

Se ha podido comprobar que el CRM incumple el número de plazas legalmente establecido, que son treinta, admitiéndose treinta y nueve, las cuales, en ocasiones, son superadas; tampoco se respeta el que los bebés y menores hasta 6 años estén en un centro específico; entre el personal no consta la figura del pediatra, ni del diplomado universitario en enfermería, ni del maestro de taller; en ocasiones, se excede el tiempo máximo de estancia en el centro, que es de cuarenta y cinco días.

Algunas de estas anomalías tienen causas “justificadas” pero otras no. Nos explicamos a continuación. No cabe duda de que el fenómeno de los menores inmigrantes no acompañados distorsiona el sistema de protección de menores y demanda soluciones urgentes a las que no siempre puede hacerse frente con el estricto cumplimiento de la norma reglamentaria.

No se entiende por qué hasta ahora permanecen en un mismo CRM bebés con menores de hasta 12 años, como tampoco por qué el número de plazas oficial de “Les Palmeres” supera el reglamentariamente establecido. Como conoce la Conselleria de Bienestar Social, por ejemplo, en la provincia de Alicante los bebés hasta 7 años ingresan en el Hogar Provincial en virtud de un convenio suscrito entre la Conselleria y la Diputación de Alicante; mientras que los menores entre 4 y 18 ingresan en el CRM “Alacant”, donde son divididos en grupos (de 7 a 12 años y de 13 a 18 años).

El fenómeno de los menores inmigrantes no acompañados merece trato aparte. El desconocimiento de la lengua, la deficiente educación, costumbres distintas, religión propia, falta de documentación (posteriormente nos referiremos a las pruebas radiológicas para la determinación de la edad), plantean problemas a las Administraciones que tienen el deber de proteger a los menores, según las normas internacionales y nacionales vigentes.

Somos conscientes de dichos problemas y, por ello, no sólo no censuramos la actuación administrativa, sino que comprendemos que realiza todo lo que está en sus manos para asegurar alojamiento, vestido, alimentación y asistencia sanitaria.

Los problemas interculturales puede que no justifiquen que en las relaciones de puestos de trabajo se introduzcan figuras como traductores o educadores con la nacionalidad de los países de origen, pero sí se podría acudir a soluciones coyunturales a través de convenios de colaboración con organizaciones no gubernamentales que trabajan con inmigrantes para que presten el apoyo del mismo modo que hacen con inmigrantes adultos.

Se pone de manifiesto que, en algunos casos, la edad del menor inmigrante no acompañado se desconoce por carecer de documentos. En estos casos, se acude a pruebas radiológicas en la muñeca que, si bien no determinan la edad exacta, sí establecen un rango.

En este aspecto ha de traerse a colación el Protocolo de Actuación Interinstitucional para la Atención en la Comunidad Valenciana de Menores Extranjeros no acompañados, de febrero de 2005, que, en relación con el tema en cuestión, dice:

“Si no puede determinarse su edad por esta vía, una vez efectuada la reseña identificativa, se procederá a trasladar al extranjero al servicio de radiodiagnóstico del centro sanitario que corresponda, previo contacto telefónico con el mismo (Dirección del Centro o radiólogo de guardia), con el fin de que los servicios médicos practiquen de forma inmediata la prueba radiológica de exploración de la muñeca, para determinar la edad de maduración ósea del posible menor, sin perjuicio de que puedan realizarse otro tipo de pruebas en los casos en que la exploración radiológica no consiga determinar claramente la edad. Las pruebas radiológicas se realizarán en los servicios de radiodiagnóstico del centro sanitario que corresponda, expresados en el Documento II, según su ámbito territorial, que serán realizadas con carácter prioritario y urgente.

En caso de que no se pueda realizar en el centro que corresponde, se ha dispuesto de un centro en cada provincia donde pueden practicarse las pruebas durante las 24 horas del día.

La Fuerza Policial que localizó al menor será la encargada de realizar los desplazamientos del mismo al centro hospitalario y, en su caso, al centro de recepción de menores de la Generalitat Valenciana, salvo en el caso de la Guardia Civil, que finalizará su cometido una vez entregado el menor en las dependencias policiales expresadas con anterioridad para su reseña identificativa, en donde se arbitrarán los medios para los desplazamientos indicados, teniendo en cuenta que están trasladando a un posible menor.

Determinada la edad tras la realización de las pruebas, si fuera menor se pondrá a disposición del centro de recepción de menores de la Generalitat Valenciana. En caso de mayoría de edad, se le dará el tratamiento procedente en derecho.”

Traemos a colación este Protocolo por cuanto la Conselleria de Bienestar Social, en su Informe de 14 de abril de 2009, parece que condiciona la estancia de menores inmigrantes no acompañados, además de a la prueba radiológica, a “que luego no se concreta al recibir la documentación de su país”. Entendemos que si de la prueba radiológica se deduce que es mayor de 12 años debe ser reconducido de inmediato al CRM “Valencia”, no debiendo permanecer en “Les Palmeres” más que el tiempo imprescindible.

Un último tema a tomar en consideración es el de la creación en la provincia de Valencia de un tercer CRM destinado en exclusiva a menores extranjeros no acompañados.

En la provincia de Alicante existe uno de estas características, el CRM “Lucentum”. La existencia de estos centros puede tener aspectos positivos y negativos. Positivos, en cuanto la problemática que afecta a los menores tiene aspectos comunes distintos de los españoles (desarraigo, culturas, religiones, educación diferente), lo que puede favorecer el apoyo mutuo. Negativos, en cuanto no favorece la integración en los sistemas sociales y educativos españoles.

De ahí que sean los técnicos en la materia los responsables de valorar la conveniencia de crear un centro de estas características en la provincia de Valencia.

En la actualidad, nos encontramos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Bienestar Social a las siguientes recomendaciones y sugerencias:

- Adoptar las iniciativas necesarias para que los centros de recepción de menores de la provincia de Valencia acojan, uno de ellos al menos, menores de 0 a 6 años, y otro de 7 a 18 años, respetando los mínimos personales y materiales establecidos en su Orden de 19 de junio de 2003.
- Valorar la conveniencia de suscribir convenios de colaboración con organizaciones no gubernamentales cuyo fin es el apoyo a inmigrantes para que mediante traductores y educadores puedan completar el trabajo de los empleados dependientes de la Conselleria.
- Valorar la conveniencia de crear un centro de recepción de menores destinado en exclusiva a menores inmigrantes no acompañados.

5. Tercera Edad.

En relación con los problemas que afectan al colectivo de personas de la tercera edad, esta Institución tramita cada año 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.

Así, en la queja nº 090555, investigamos el cierre de la Residencia de Tercera Edad “Aitana” de Alicante, y pudimos constatar la inexistencia de actuación pública irregular, tras informarnos la Conselleria de Bienestar Social que la clausura de la residencia se lleva a cabo por estar prevista la reforma y adecuación de la misma, actualmente para personas válidas, que pasará a ser un centro para personas dependientes.

La Conselleria justifica su decisión exponiendo que el centro “(...) fue diseñado y construido pensando en residentes jóvenes (65 a 70 años) con un nivel de autonomía personal óptimo, es decir, para residentes válidos, por lo que las instalaciones no requerían de ninguna especificidad o adaptación. Con el paso del tiempo y los cambios producidos en el perfil de los usuarios atendidos y de los demandantes actuales de plazas residenciales, derivados del propio proceso de envejecimiento, se ha planteado la necesidad de proceder a la reforma y adecuación del mismo para la atención de personas dependientes (...)”.

En cuanto a la reubicación de los usuarios actuales de la residencia, la Conselleria nos informó que “(...) para la asignación de nuevas plazas en otros centros, se tuvieron en cuenta los criterios de deterioro físico, edad y antigüedad, además de las preferencias de los interesados (...) una vez finalizado el proceso de traslado y reubicación de los residentes, se está realizando un seguimiento de su adaptación a los centros de destino, que parece positiva en general (...)”.

De otra parte, las molestias causadas por una anciana con alzheimer fueron denunciadas ante esta Institución por la presidenta de una comunidad de vecinos en la queja nº 091631.

Los vecinos expresaban su temor de que, algún día, incendiara el edificio, ya que se alumbraba con una vela debido a su estado de salud mental. Denuncian que toca los timbres de las distintas viviendas a deshoras y sin sentido alguno.

El Ayuntamiento de Alicante nos informó que la anciana tiene dos hijos con los que en el año 2008 mantenía relaciones y, asimismo, que desde el centro de salud de Ciudad Jardín se le tramitó una solicitud de ingreso en residencia con diagnóstico de alzheimer, el cual no se ha concretado, ya que, al parecer, no tiene una puntuación muy elevada. La vivienda está ordenada, pero no se limpia. Tiene las ventanas tapadas con mantas por temor a ser vigilada desde el exterior y grabada. En la cocina no existen alimentos perecederos, por lo que se presume que no cocine y subsista con platos precocinados.

En la actualidad, según informan los servicios sociales municipales, la situación en esencia no ha cambiado, al contrario, se ha agravado en el sentido de que los hijos se han desentendido de la madre en la tramitación de ayudas sociales como el Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia.

Tampoco se han podido conseguir informes acerca de la salud mental de la anciana indicando en informe social que se ha acordado que se lleve a cabo una intervención de la unidad de salud mental de Ciudad Jardín; sin embargo, puestos en contacto telefónico el pasado día 17 de diciembre de 2009 con una trabajadora social de dicha unidad, no consta que la anciana figure entre sus pacientes.

De lo expuesto, resultan indicios de que la anciana no sea totalmente dueña de sus actos debido a la enfermedad de alzheimer que padece y cuya intensidad y consecuencias no ha sido posible determinar.

Así las cosas, la Ley 50/1981, de 30 de diciembre, por la que se regula el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal, establece que el Fiscal debe intervenir en los procesos civiles que determine la ley cuando esté comprometido el interés social o cuando puedan afectar a personas menores, incapaces o desvalidas en tanto se provee de los mecanismos ordinarios de representación.

Al respecto, el art. 757.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, al regular los procesos sobre graduación de la capacidad de las personas, establece que cualquier persona está facultada para poner en conocimiento del Ministerio Fiscal los hechos que puedan ser determinantes de la incapacitación. Las autoridades y funcionarios públicos que, por razón de sus cargos, conocieran la existencia de posible causa de incapacitación en una persona, deberán ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal.

Así pues, estamos a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de Alicante a nuestra recomendación de que pusiera en conocimiento del Ministerio Fiscal la totalidad de hechos y actuaciones relativas a la referida anciana, así como los datos referidos a sus hijos para su eventual localización.

Finalmente, en la queja nº 092151, se ponía de manifiesto una disconformidad con la gestión que se estaba llevando a cabo en el Hogar del Pensionista de Elche.

Según relatan los interesados, en los últimos años, ha desaparecido el servicio de comedor-cafetería del centro, así como se ha empezado a aplicar una normativa de 1985 sobre la ocupación de espacios, por la que se ha reducido sustancialmente el aforo de dicho centro, no pudiendo en muchas ocasiones los usuarios acceder al mismo por superarse dicho aforo.

Asimismo, los autores de la queja expresan su temor a que estos cambios se deban a un intento de privatización del centro, con la excusa de la transformación del mismo de Centro Social de Convivencia a CEAM, a lo que se oponen los usuarios por considerar que con ello no se están respetando los derechos adquiridos por éstos.

Efectuada la correspondiente investigación, acordamos el cierre del expediente de queja, tras informarnos la Conselleria de Bienestar Social que “(...) *ya hace tiempo se eliminó la cocina que*

estaba en la planta sótano por motivos de seguridad, y actualmente existe el servicio de cafetería, en el que se dispone de una plancha para poder servir alguna comida sencilla a aquellos usuarios que lo demanden, que son muy pocos (...) respecto a la limitación del número de usuarios que pueden acceder al centro, ha sido necesario aplicarla por medidas de seguridad teniendo en cuenta las dimensiones del centro (...) en cuanto al temor que los usuarios manifiestan sobre la privatización del mismo, la Dirección General de Acción Social y Mayores no ha iniciado ni tiene intención de hacerlo, ningún tipo de expediente de privatización (...) es más, la intención de la Dirección General es, en tanto en cuanto exista disponibilidad presupuestaria para ello, proceder a la adaptación del centro a CEAM, con la finalidad de que los usuarios dispongan de más servicios y prestaciones (...).”

6. Prestaciones económicas

La interesada en la queja nº 090940 nos relataba en su escrito que es madre de dos niños mellizos de 3 años de edad, que no quiere que vivan en la pobreza y la miseria que ella ha padecido desde su infancia; que su situación económica cuando solicitó la Renta Garantizada de Ciudadanía era límite, ya que no podía pagar el alquiler, la luz y el agua del piso en el que vivía con sus hijos menores.

La promotora de la queja presentó la solicitud a través del Ayuntamiento de Paterna, el 23 de enero de 2009, y desde esa fecha, a mayo de 2009, no había obtenido repuesta por parte de la Conselleria de Bienestar Social.

Del escrito de queja solicitamos informe a dicha Conselleria y procedimos a investigar estos hechos.

Pues bien, entrando en el fondo de la cuestión, debemos señalar que la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunitat Valenciana, tiene como finalidad atender a personas o colectivos con grandes dificultades económicas y con frecuencia en situación de exclusión social, entre otros, se encuentran familias monoparentales, generalmente integradas por mujeres con hijos a su cargo, lo que comúnmente se conoce como feminización de la pobreza, como el caso que nos ocupa.

En los últimos años, este fenómeno se ha visto agravado porque en la mayoría de los hogares monoparentales, cuya cabeza de familia es una mujer, tienen más probabilidades de ser pobre que las que presentan el resto de hogares.

No es por ello de extrañar que uno de los destinatarios a quien se dirige esta ley sean, entre otros, mujeres con hijos e hijas a cargo.

En base a esto, la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de Renta Garantizada de Ciudadanía pretende, tal y como se dice en el propio preámbulo de la misma, lograr un nivel suficiente de bienestar de todos los ciudadanos y ciudadanas, garantizándose las condiciones mínimas necesarias para la existencia de una igualdad en sentido material, más allá de las meras declaraciones formales de derechos. Dicho nivel de bienestar tiene que ser la síntesis de varios factores conjugados: trabajo, vivienda digna, rentas familiares y protección social, entre otros.

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

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

El artículo 25 de la Ley de Renta Garantizada establece que *“el plazo máximo para resolver y notificar la resolución es de tres meses desde la presentación de la solicitud”*.

En este supuesto, el retraso de la Conselleria en contestar ha superado con creces no sólo los plazos legales, sino también cualquier plazo razonable ante una prestación que tiene su finalidad en paliar los casos más extremos de desatención económica que puedan sufrir las personas que se ven afectadas por condiciones socio-laborales y familiares adversas.

La interesada presentó a través del Ayuntamiento de Paterna la solicitud, aportando todos y cada uno de los datos necesarios a tal fin, y por ello, el Ayuntamiento, una vez recibidos los datos que exige la Ley junto con la propuesta procedente, la tramitó a la Conselleria de Bienestar Social, con todos y cada uno de los documentos necesarios.

La Conselleria debería haber resuelto en el plazo de tres meses la solicitud y trasladarla al Ayuntamiento de Paterna para proceder a notificarla a la interesada, cuestión que no consta que así se hiciera por parte de la Conselleria, sino que, por el contrario, dejó transcurrir cuatro meses para requerir una serie de documentos a la interesada, que, en principio, debían constar en el expediente administrativo.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Bienestar Social a nuestra recomendación de que, en situaciones como las analizadas anteriormente, se resuelva, dentro de los plazos legalmente establecidos en la Ley, la solicitud de Renta Garantizada de Ciudadanía.

En relación con esta misma prestación, también hemos tramitado las quejas nº 083907 y 090553, promovidas por los Ayuntamientos de Xirivella y Cocentaina.

Ambas Corporaciones Locales aprobaron mociones que ponían de manifiesto ciertas deficiencias en la aplicación de la Ley de Renta Garantizada de Ciudadanía.

Según la información facilitada por estos Ayuntamientos, la citada Ley sufre importantes retrasos en su aplicación y una insuficiente dotación presupuestaria.

El hecho es que, en estos momentos de crisis o desaceleración de la economía, es necesario redoblar los esfuerzos en protección social, y que estos sistemas se fortalezcan para poder apoyar, no sólo aquellas situaciones de vulnerabilidad que se están produciendo en la actualidad, sino también aquellas que deben ser atendidas a largo plazo.

Los poderes públicos son conscientes de estas circunstancias, y por ello, la Conselleria de Bienestar Social aprobó una Resolución de 19 de agosto de 2009, por la que se incrementan los créditos que financian en el presente ejercicio las ayudas convocadas mediante Orden de 31 de julio de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regulan las bases de la convocatoria para la prestación Renta Garantizada de Ciudadanía, de tal manera que se pasa a incrementar el presupuesto para la financiación de estas ayudas en 11 millones de euros, resultando un total de 17 millones de euros destinados a tal fin.

Este apoyo económico está destinado a atender las situaciones de primera necesidad y subsistencia de aquellas unidades familiares que no dispongan de los medios económicos necesarios para mantener una adecuada calidad de vida; esta prestación está vinculada al

compromiso de los destinatarios de promover de modo activo su inserción socio-laboral y su finalidad es prestar un apoyo económico que permita favorecer esta inserción socio-laboral de las personas que carezcan de recursos suficientes para mantener un adecuado bienestar familiar y personal.

Hay que tener en cuenta que estas personas particularmente desfavorecidas, en situaciones de marginación o de exclusión social, encuentran especiales dificultades para acceder al mercado de trabajo, debido a sus carencias sociales, económicas, educativas y de cualificación laboral, con lo que el ejercicio de un trabajo, derecho y deber de todo ciudadano consagrado en el artículo 35 de la Constitución, presenta para ellas numerosos problemas debido a la desmotivación personal, al desconocimiento o abandono de los hábitos sociales y laborales básicos, así como la carencia de niveles educativos mínimos y la falta de adaptación profesional.

La relación con el mundo del empleo es referente obligado a la hora de abordar los procesos de integración social. La población en edad laboral encuentra en el empleo no sólo una fuente de ingresos, sino también el origen de toda una red de relaciones sociales que facilitan la integración.

Un rasgo común a casi todas las situaciones de exclusión social es la dificultad para participar en los mecanismos habituales de formación e inserción laboral. Por ello, es esencial involucrar en la lucha contra la exclusión social a las diferentes Administraciones Públicas, dentro de sus ámbitos de competencias y medios, a través de acciones de integración encaminadas a potenciar la plena participación de los colectivos afectados por esta situación.

Las situaciones de pobreza atentan contra el conjunto de derechos humanos por cuanto menoscaban sus dos grandes principios: la dignidad igual de todos los seres humanos y la no discriminación, de ahí que la Ley valenciana configure la Renta Garantizada de Ciudadanía como un derecho subjetivo (art.15.1).

El impacto de la actual crisis económica sobre el empleo y el mercado de trabajo está siendo significativamente severo como se desprende del importante incremento del desempleo y la destrucción de empleo de los últimos años. Por ello se están tomando medidas legislativas en estos periodos de dificultades, que lo son aún más para las personas con menos recursos y formación. De cualquier modo, todas las medidas que se tomen, no servirán de nada si no se aplican con efectividad, realidad, recursos y conocimiento de las verdaderas y determinadas necesidades.

Como consecuencia de lo hasta ahora expuesto, dirigimos a la Conselleria de Bienestar Social las siguientes sugerencias, encontrándonos a la espera de recibir la preceptiva contestación respecto a las mismas:

- Agilizar la puesta en marcha de la principal medida con que cuenta para atender a las personas más desfavorecidas, la Ley de Renta Garantizada de Ciudadanía.
- Aprovechar el aumento del presupuesto destinado a este tipo de prestaciones, sobre todo, en determinados colectivos más necesitados, llevando a cabo una gestión ágil y transparente de los fondos asignados para apoyar a estas personas y familias que viven en situaciones de exclusión social, más aún, después de la aprobación del incremento en 11 millones de euros del presupuesto para la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía, que antes hemos mencionado.
- Efectuar una buena campaña informativa para la sociedad, en general, y especialmente, para los solicitantes en potencia y posibles beneficiarios de las nuevas medidas y, también, entre los propios miembros de los servicios sociales públicos.

Por último, en relación con las quejas que se encontraban en tramitación el pasado año, acordamos el cierre de la queja nº 083202, tras constatar que la Conselleria de Bienestar Social había regularizado los pagos de la ayuda por acogimiento familiar de un menor.

Hay que tener en cuenta que al acogedor se le imponen unos deberes respecto del menor, que se prestan cotidianamente -alimentarlos, educarlos, vestirlos, tenerlos en su compañía, etc.- y que tienen un coste económico que debe anticipar la familia acogedora, debiendo justificarlo a fin de obtener a mes vencido el importe de la prestación. No consideramos razonable que se produzcan 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.

b) ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA

1. Introducción

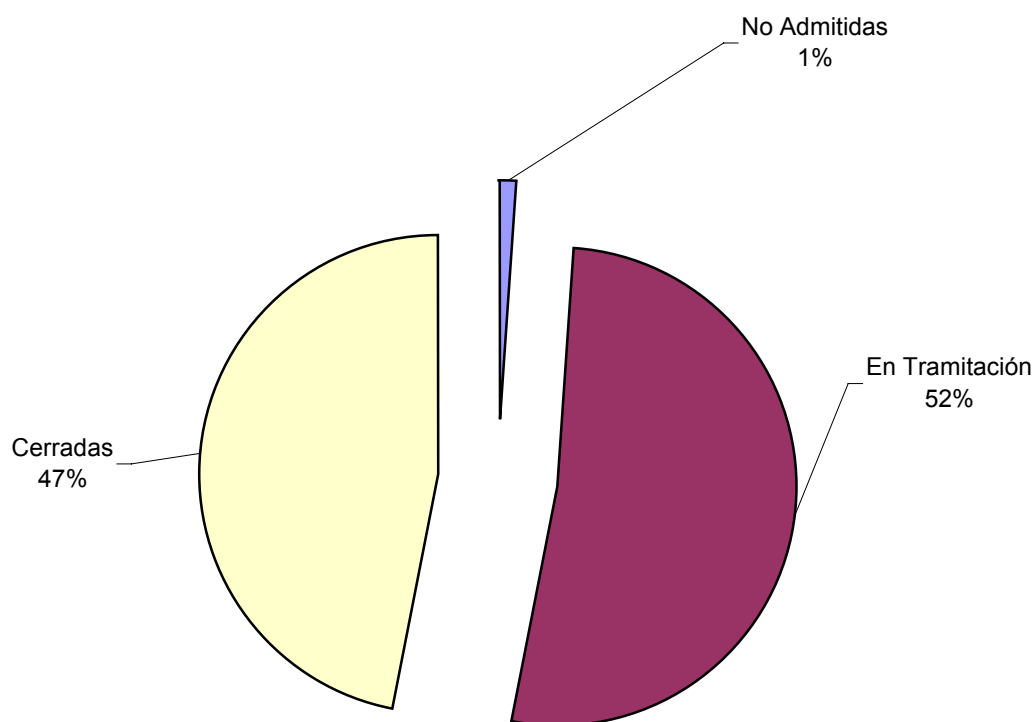
En materia de atención socio-sanitaria, las personas afectadas plantearon ante esta Institución un total de 948 quejas, lo que en relación con el total de las quejas tramitadas por el Síndic de Greuges durante el año 2009 representa el 25,9%.

No obstante, en relación con las 1.864 quejas presentadas en 2008, se ha producido un considerable descenso de las mismas.

2. Atención sociosanitaria en cifras

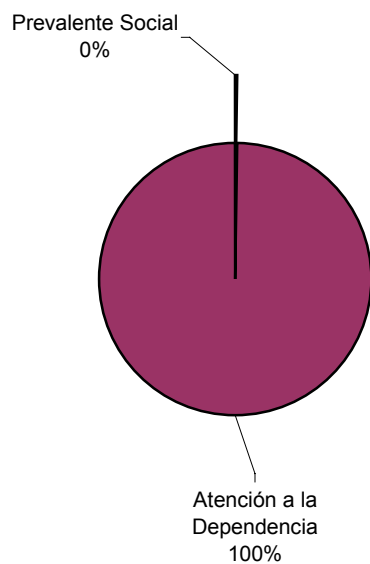
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	10	1,05%
En Tramitación	492	51,90%
♦ En Trámite Normal	492	51,90%
♦ Suspendidas	0	0,00%
Cerradas	446	47,05%
♦ Por solución	54	5,70%
♦ Se solucionará	0	0,00%
♦ Actuación Administrativa Correcta	5	0,53%
♦ Otros Motivos	0	0,00%
♦ Resoluciones	387	40,82%
• Aceptadas	387	40,82%
• No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	948	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de atención sociosanitaria	Quejas
Prevalente Social	2
Atención a la Dependencia	946
Total área de atención sociosanitaria	948



2. Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia.

Las Cortes Generales aprobaron la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, publicada en el BOE del 15 de diciembre de 2006, que entró en vigor el 1 de enero de 2007.

Dicha Ley encomendó a las Comunidades Autónomas un amplio número de competencias. En el ámbito de la Comunidad Valenciana es el Decreto 171/2007, de 28 de septiembre, del Consell, el que establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas dependientes, regulándose en él la composición, organización y funciones de los órganos de valoración.

Asimismo, se aprobó el Decreto 113/2009, de 31 de Julio, del Consell, por el que se modifica el Decreto 35/2007, de 30 de marzo, del Consell, sobre creación, composición y régimen de funcionamiento del Consejo Interterritorial de Servicios Sociales, Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana.

A su vez, se han aprobado dos órdenes de desarrollo, cuáles son la Orden de 5 de Diciembre de 2007, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el procedimiento de aprobación del Programa Individual de Atención, y la Orden, también de 5 de Diciembre de 2007, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso a las ayudas económicas del Programa de Atención a las personas y a sus familias en el marco del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Valenciana.

La entrada en vigor de la Ley de la Dependencia generó enormes expectativas entre los posibles beneficiarios sobre su aplicación, sin embargo, una vez cumplidos tres años desde su puesta en funcionamiento, las demoras en su aplicación han sido motivo de numerosas quejas por parte de la ciudadanía ante esta Institución, representando, en el 2009, el 25.9% de las quejas totales tramitadas.

Además, a lo largo del año 2009, y como ya hemos expresado anteriormente, se ha detectado por parte de esta Institución, un aumento de las quejas respecto al régimen de incompatibilidades en las prestaciones, recogidas en la Orden de 5 de Diciembre de 2007 de la Conselleria de Bienestar Social, con la ausencia de retroactividad de los derechos y/o prestaciones reconocidos y con la falta de resolución de los expedientes de las personas ya fallecidas; nuevos problemas, que han motivado nuestra intervención, en el sentido que más adelante se expondrá.

La Orden de la Conselleria de Bienestar Social de 5 de diciembre de 2007, regula los requisitos y condiciones de acceso a las ayudas económicas del Programa de Atención a las personas y a sus familias en el marco del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunitat Valenciana, y establece el sistema de compatibilidades/incompatibilidades entre ayudas y/o prestaciones.

Ya en nuestra queja de oficio nº 21/2007 (expediente nº 071406), realizada en octubre de 2007, se recomendaba a la Conselleria de Bienestar Social que flexibilizara el régimen de compatibilidades o estableciera, al menos, una cláusula residual que lo permitiera.

Pues bien, como ejemplo de esta falta en la flexibilización de las compatibilidades, exponemos la queja nº 091428, en la que la interesada alegaba que, habiendo solicitado la valoración de su hija, a efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en la propuesta de Programa Individual de Atención (en adelante, PIA) se le había concedido la asistencia al centro ocupacional, plaza que ya estaba ocupando desde hace más de 7 años, pero no se le concedió la ayuda por cuidados en el entorno familiar debido a las incompatibilidades establecidas por la Generalitat Valenciana.

Tras recibir el informe de la Conselleria de Bienestar Social en el que se nos informaba de la imposibilidad de recibir prestación económica debido a su incompatibilidad con el servicio de centro ocupacional, esta Institución emitió resolución al respecto, recomendando a la Conselleria de Bienestar Social que procediera a modificar la Orden de 5 de diciembre de 2007, estableciendo una cláusula que flexibilizara el régimen de compatibilidades e incompatibilidades, contemplando la posibilidad de que los Centros de Día, en determinados supuestos, pudieran coexistir con ayudas en el entorno familiar o para cuidadores no profesionales y se aplicara tal cláusula al caso objeto de la presente queja.

La Conselleria de Bienestar Social no aceptó nuestra recomendación, basándose en que las incompatibilidades entre recursos vienen recogidas en la Orden de 5 de diciembre de 2007, y argumentando que es la propia Ley 39/2006 la que en su artículo 14 establece el carácter excepcional del cuidador no profesional.

Sin embargo, es criterio de esta Institución que, el carácter excepcional que menciona la Ley 39/2006, de ninguna manera implica la incompatibilidad, sino que establece recursos, como el de los centros ocupacionales, que considera prioritarios; razón por la que venimos recomendando a la Conselleria de Bienestar Social, desde hace tres años, la flexibilización en las incompatibilidades entre recursos, lo cual implica el estudio pormenorizado de cada caso en particular.

Por otra parte, una cuestión que ha dado lugar a la tramitación de varias quejas a lo largo del ejercicio 2009, es el de las resoluciones de Programa Individual de Atención en las que el recurso asignado a la persona dependiente, es reconocido desde la fecha de la resolución y no desde el día siguiente a la presentación de la solicitud. Por tanto, no se reconoce, la retroactividad en sus efectos como establece, sin lugar a dudas, la disposición final primera de la Ley 39/2006, en su apartado 2.

En este sentido, exponemos como muestra, una reclamación que tuvo entrada en esta Institución, donde una ciudadana manifestaba que, en mayo de 2007, había solicitado para su madre el reconocimiento de su situación de dependencia, habiéndosele reconocido la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, pero con efectividad desde la fecha aprobatoria del Programa Individual de Atención. La interesada, asimismo, nos informaba que había presentado recurso de alzada contra esta resolución, al cual todavía no se le había dado respuesta.

Esta Institución admitió a trámite dicha reclamación, queja nº 090650, solicitando, a la Conselleria de Bienestar Social un informe al respecto.

Recibido el informe de la Conselleria desestimando el recurso por la falta de acreditación de los requisitos del artículo 10.4 del Decreto 171/2007 de 28 de septiembre del Consell, requerimos a la Conselleria de Bienestar Social que nos trasladara los informes social y médico del expediente de referencia.

Esta Institución consideró, tras el detallado estudio de los informes sociales y médicos, que de los mismos se desprendía que, en la fecha de solicitud de las ayudas de la dependencia, la paciente ya estaba diagnosticada de alzheimer y tenía reconocido un grado de minusvalía del 76%, con necesidad de concurso de tercera persona de 53 puntos, lo cual conllevaba una serie de cuidados extremos que requerían atención a tiempo completo, que hasta la fecha estaba realizando su hija junto con el apoyo de una cuidadora no profesional, por lo que recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social, que, sin más dilación y de oficio, procediera a reconocer las ayudas y prestaciones reconocidas a la persona interesada desde el día siguiente al de la presentación de su solicitud.

La Conselleria de Bienestar Social aceptó la recomendación de que se estudie la oportunidad y conveniencia de modificar el criterio aplicado para el reconocimiento de efectos de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

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

Así, tuvo entrada en nuestra Institución un escrito en el que una ciudadana nos informaba que, con fecha 7 de mayo de 2008, había presentado solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para su madre, falleciendo ésta en julio de 2009, habiendo recibido resolución de grado y nivel, pero sin que se le hubieran reconocido las prestaciones correspondientes.

Admitido el escrito a trámite, se le asignó el número de queja 091787 y se solicitó informe al respecto a la Conselleria de Bienestar Social.

En su informe de 6 de noviembre de 2009, la Conselleria nos comunicó que para la resolución de los expedientes de las personas fallecidas “(...) *se estaba pendiente de los criterios que para todo el territorio nacional, fijase el Consejo Interterritorial de la dependencia en su reunión prevista para diciembre de 2009 (...)*”.

De dicho informe dimos traslado a la interesada al objeto de que pudiera presentar sus alegaciones y emitimos resolución al respecto en la que recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que procediera, a la mayor brevedad posible, a resolver el expediente reconociendo las prestaciones económicas que hubieran correspondido a la persona dependiente, desde el día siguiente al de la solicitud hasta la fecha del fallecimiento, y se notificara a los posibles familiares causahabientes a fin de que ejercieran lo que a su derecho conviniera.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la correspondiente contestación de la Conselleria de Bienestar Social sobre la aceptación o no de nuestra recomendación.

Por todo lo anteriormente expuesto, esta Institución considera necesario seguir extremando los esfuerzos por parte de la Conselleria de Bienestar Social para agilizar al máximo la tramitación y el pago de las prestaciones correspondientes a las personas solicitantes de la Ley de Dependencia, considerando que, después de tres años de aplicación de dicha Ley, todavía hay numerosas personas dependientes que, tras esperar hasta incluso dos años, todavía no han comenzado a percibir las prestaciones o ayudas correspondientes.

VI. EMPLEO PÚBLICO

1. Introducción

En el área dedicada a las quejas relativas al empleo público en general, es decir, tanto en relación con el derecho de los ciudadanos al acceso de empleo público con los requisitos exigidos constitucionalmente, como en relación con los derechos de quienes ya son empleados públicos, se han presentado en el año 2009 un total de 125 quejas que han venido tramitándose a lo largo de este año, junto a 65 quejas que al inicio del año se encontraban en trámite y se han ido resolviendo.

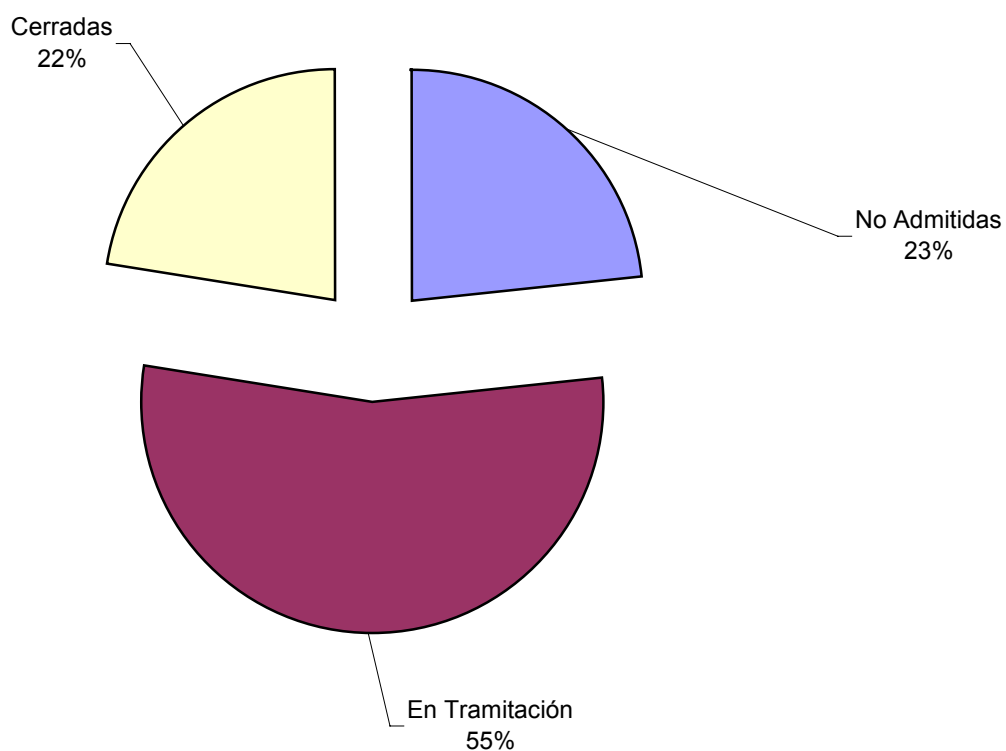
En cuanto a la evolución de las quejas, en 2008 se presentaron 151, y en 2007, un total de 186 quejas.

Como ya hemos adelantado, se realiza, por tanto, un primera distinción entre esos dos grandes bloques: el derecho al acceso al empleo público y los derechos nacidos en el seno de una relación de empleo público y, como tercer grupo, trataremos el acceso y funcionamiento de las bolsas de trabajo constituidas por las distintas Administraciones para la provisión de puestos de manera temporal.

2. Empleo Público en cifras

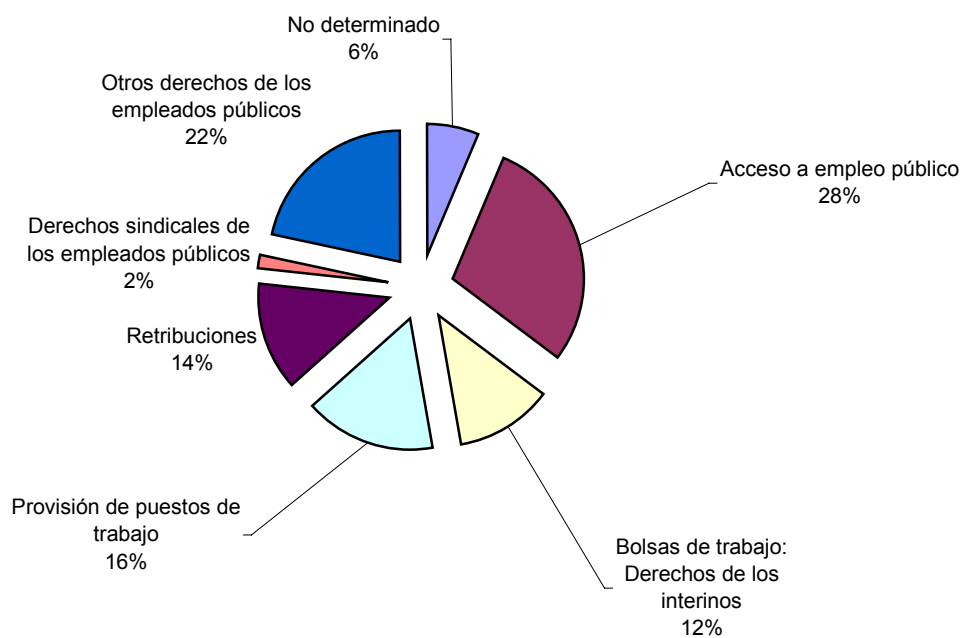
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	29	23,20%
En Tramitación	68	54,40%
♦ En Trámite Normal	68	54,40%
♦ Suspendidas	0	0,00%
Cerradas	28	22,40%
♦ Por solución	6	4,80%
♦ Se solucionará	7	5,60%
♦ Actuación Administrativa Correcta	12	9,60%
♦ Otros Motivos	3	2,40%
♦ Resoluciones	0	0,00%
• Aceptadas	0	0,00%
• No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	125	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Empleo Público	Quejas
Acceso a empleo público	36
Bolsas de trabajo: Derechos de los interinos	15
Provisión de puestos de trabajo	20
Retribuciones	17
Derechos sindicales de los empleados públicos	2
Otros derechos de los empleados públicos	27
No determinado	8
Total área de Empleo Público	125



3. Acceso al empleo público

En este apartado, uno de los más numerosos de esta área de empleo público, se han presentado 36 quejas en 2009 y se ha ultimado o seguido el trámite de 5 quejas pendientes de finalización a la fecha de cierre de la redacción del Informe del año 2008.

En la gran mayoría de las quejas presentadas por los ciudadanos que podemos encuadrar bajo este epígrafe, los supuestos que se nos plantean son, fundamentalmente, de desacuerdo con la actuación de los tribunales de selección pero no tanto respecto del funcionamiento de los mismos sino respecto de la calificación recibida o la puntuación asignada al promotor en la realización de los ejercicios en que consista el proceso selectivo.

Ante la petición de nuestra intervención en esos supuestos, en la mayoría de las ocasiones no se aprecia ninguna irregularidad por lo que, finalmente, por parte de esta Institución se pone en conocimiento del promotor de la queja que, tal como ha venido señalando las más reconocida doctrina constitucional, esa materia nos sitúa claramente en el ámbito de discrecionalidad técnica de los órganos de selección, materia en la que el promotor se limita a oponer sus criterios de valoración frente a los utilizados por la Administración, los cuales no pueden ser revisados, salvo que se acredite cualquier otra infracción, error patente, carencia de justificación o arbitrariedad.

En otros casos, sin embargo, en los procesos selectivos sí se aprecia por la Institución causa suficiente de intervención como es el caso de la queja nº 091406 en la que el promotor exponía, sustancialmente, su disconformidad con la puntuación obtenida en el tercer ejercicio de una oposición, consistente en una traducción del valenciano al castellano, en el que se le habían penalizado indebidamente dos palabras, lo que había supuesto una minoración en su nota final de 0,20 puntos.

Con el objeto de contrastar las afirmaciones del promotor de la queja se solicitó al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig que nos remitiese acta de la sesión del tribunal calificador en la que quedaran detalladas las deliberaciones, los criterios de calificación y puntuaciones otorgadas, así como una copia de los exámenes de los aspirantes.

La Administración requerida, en lugar de remitir la información solicitada, envió un informe en el que se proponía a la Junta de Gobierno Local la desestimación de los recursos de alzada interpuestos. La razón que se esgrime para justificar tal desestimación del recurso de alzada es la de que *“(...) aún admitiendo dichos errores y reajustando la puntuación no variaría el orden de los aspirantes en el resultado final del proceso selectivo, por lo que se acuerda por unanimidad no modificar la puntuación otorgada y proponer la desestimación de los recursos (...)”*.

Ante dicha información, esta Institución seguía desconociendo los motivos del tribunal calificador para justificar el rechazo de las alegaciones respecto de la debida penalización. Tampoco se justificaba ni motivaba el reajuste de puntuación y la demostración de que se mantendría inalterado el orden de los aspirantes.

En esta situación, por la Institución se realizaron las siguientes consideraciones:

1ª. La necesidad de motivación de los actos que ponen fin a los procedimientos, sin que en este caso se de tal motivación porque, admitiendo la existencia de errores en la corrección y el reajuste en la puntuación, no se explican ni cuáles son los errores ni cómo se han recalculado las calificaciones.

2ª. Antes de efectuar el nombramiento del aspirante con mejor puntuación por el tribunal calificador se debe revocar el acto desfavorable de la desestimación del recurso de alzada.

3ª. A pesar de estar ante un proceso selectivo que se rige por las bases de la convocatoria, también deben ser respetados los preceptos imperativos y, a su vez, puede ser revisada la actuación del tribunal calificador para averiguar si ha incurrido en cuestiones que desborden el núcleo de discrecionalidad técnica.

En virtud de todo lo anterior, se recomendó al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig que, con anterioridad al nombramiento del aspirante mejor calificado y previa audiencia de los interesados, se resolvieran motivadamente todas las cuestiones planteadas por el promotor de la queja dejando sin efecto las dos penalizaciones de 0,10 puntos, detallándose los errores cometidos en la corrección y cómo se han penalizado por cada miembro del tribunal calificador, así como el proceso seguido para recalcular las puntuaciones finales.

El Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig comunicó a esta Institución que el asunto planteado había sido objeto de un recurso contencioso-administrativo, por lo que nos vimos obligado a suspender nuestra intervención para garantizar la independencia judicial y no interferir en su investigación.

Por otra parte, una de las principales preocupaciones de esta Institución en relación con el acceso al empleo público bajo los principios rectores de igualdad, mérito y capacidad es la que hace referencia a ese acceso por parte de personas que sufren algún tipo de discapacidad y se encuentran en situación en la que dicho acceso, además de producirse bajo esos parámetros mencionados, tiene que venir acompañado de medidas de acción positiva que garanticen esa igualdad de manera efectiva.

En la queja nº 083450 el promotor manifestó que, en su opinión, con la aplicación de la normativa vigente venía produciéndose una situación de claro perjuicio para los discapacitados que, habiendo superado un proceso selectivo para su ingreso en la función pública, en la fase final de ese proceso no consigue una plaza a pesar de obtener mayor puntuación que algunos de los aspirantes que sí la obtienen por el sistema general.

Concluida la correspondiente investigación, sugerimos a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que, en tanto no sea aprobada ninguna norma autonómica semejante, se aplique de manera supletoria la Orden ADU/3461/2007, del Ministerio de Administraciones Públicas, que, en el apartado décimo 4, dispone que *“(...) en el supuesto de que alguno de los aspirantes con discapacidad que se haya presentado por el cupo de reserva superase los ejercicios correspondientes, pero no obtuviera plaza y su puntuación fuera superior a la obtenida por los aspirantes del sistema general, éste será incluido por su orden de puntuación en el sistema de acceso general (...).”*

La citada Conselleria aceptó nuestra sugerencia y nos comunicó su propósito de redactar nueva normativa autonómica que contemplase esta medida para fortalecer la igualdad en el acceso al empleo público de los aspirantes con discapacidad.

También se ha planteado a esta Institución en diversas ocasiones la problemática que suscita la adaptación de medios y tiempos en los procesos selectivos cuando concurren a ellos personas con discapacidad.

Así, en la queja nº 083895 esta Institución, ante un supuesto encuadrado en dicha problemática, dirigió a la Conselleria de Sanidad una recomendación para que una vez documentadas las peticiones de adaptación de tiempo o medios por personas discapacitadas y en tanto no se apruebe una norma autonómica, se aplique con carácter supletorio la Orden ADU/3416/2007 del Ministerio de Administraciones Públicas donde se establecen los tiempos y medios adicionales para los distintos tipos y grados de discapacidad.

Por parte de la Conselleria se remitió escrito aceptando las recomendaciones efectuadas y comprometiéndose al estudio concreto de cada caso de discapacidad para dar cumplimiento al deber de los poderes públicos, consagrado en el artículo 49 de la Constitución Española, de promover las condiciones de igualdad en el acceso al empleo público de personas con discapacidad.

4. Bolsas de trabajo: empleo público temporal

En este apartado estudiamos los distintos problemas que nos plantean los ciudadanos que en su mayoría aspiran al acceso al empleo público y, en tanto que no se dan las condiciones subjetivas y objetivas para ello, se inscriben en las bolsas de trabajo temporal que abren y regulan los distintos departamentos de la Administración Autonómica o las distintas Entidades Locales para cubrir las necesidades de personal sin tener que abrir procesos selectivos más costosos en medios y más dilatados en el tiempo.

Respecto a esta problemática, se han presentado en el año 2009 un total de 15 quejas nuevas y han seguido tramitándose 6 quejas del año anterior no finalizadas al cierre del Informe anual de 2008.

La autora de la queja nº 082664 nos plantea la actuación de la oficina del SERVEF que le había denegado la posibilidad de concurrir a un proceso de contratación para cubrir una plaza de auxiliar administrativo del Ayuntamiento de Aspe. Ante sus reclamaciones, tanto el Ayuntamiento como el SERVEF mantuvieron esa denegación.

Planteada la queja, por parte de esta Institución se inició la investigación con el objeto de esclarecer si en el proceso seguido se habían respetado los principios constitucionales y legales de acceso al empleo público exigibles, a pesar de que dicho empleo no sea permanente.

Las condiciones a las que se llegó eran que el Ayuntamiento había incumplido con el requisito de publicidad e igualdad en el acceso al empleo público, aunque temporal, ya que al acudir al SERVEF para que remitiera candidatos inscritos en esa oficina, impedía la posibilidad de acceso a personas no inscritas en la misma como demandantes de empleo. En consecuencia, se recomendó al Ayuntamiento la modificación de la actuación seguida.

El Ayuntamiento de Aspe aceptó plenamente la recomendación informando, además, que había procedido a la creación de dos bolsas de trabajo, una para cubrir vacantes, y otra, para la mejora de empleo entre su personal, y se había efectuado una convocatoria pública para que todos los aspirantes interesados pudieran acceder a las mismas.

5. Derechos derivados de una relación de empleo público

En este apartado tratamos, como ya se ha dicho, los problemas planteados a esta Institución por ciudadanos que ya son titulares de esos derechos en base al establecimiento previo de una relación de empleo público con cualquiera de las Administraciones a las que esta Institución supervisa en el ejercicio de su misión de velar por los derechos y libertades de la ciudadanía valenciana y por la sumisión, por parte de estas Administraciones, a la Ley y al Derecho.

La problemática que incluimos en este apartado es, por lo tanto, muy amplia y contempla todos los aspectos de una relación de empleo público ya establecida que hacen referencia o puede hacerla a cuestiones tan diversas como la jornada laboral, vacaciones y permisos, provisión de puesto de trabajo, retribuciones, ejercicio del derecho de libertad y acción sindical, carrera administrativa y promoción interna, movilidad, jubilación, situaciones administrativas y

cualquier otra que pueda plantearse en una relación funcional o laboral entre el empleado público y la administración correspondiente.

El número de quejas presentadas y tramitadas este año 2009, relativas a los citados aspectos ha sido de 64, a las que se ha sumado la terminación de 42 expedientes de años anteriores.

Una de las cuestiones que se ha planteado de forma más frecuente, al igual que en el 2008, ha sido la de la falta de contestación por parte del departamento correspondiente a la petición de reconocimiento de servicios prestados y al pago correspondiente de trienios como consecuencia de la entrada en vigor del Estatuto Básico del Empleo Público.

A esta cuestión se refieren, por ejemplo, las quejas nº 090048, 091041, 091264, 091987, 092115 ó 081476.

En todas ellas, solicitado el informe a la administración correspondiente sobre la causa del retraso y la previsión de la solución, se nos contesta en el sentido de que los derechos reclamados han sido reconocidos y están abonados o en vías de abono, debiéndose el retraso a la gran cantidad de expedientes que han tenido que ser tramitados.

Con respecto al disfrute de vacaciones, se han presentado distintas quejas entre la que cabe señalar la nº 083803, en la que, visto el supuesto planteado, se recomendaba al Ayuntamiento de Paterna que en tanto no se dicte una nueva norma autonómica, se respete la posibilidad del disfrute de las vacaciones anuales sin someterlo a otras restricciones que las necesidades del servicio y debiendo en cualquier caso motivar la denegación. La citada recomendación fue aceptada por el Ayuntamiento, cerrando, en consecuencia, el expediente.

En cuanto al derecho de los empleados públicos a la conciliación de su vida familiar y laboral, también se ha pronunciado esta Institución en la queja nº 083379 recomendando al Ayuntamiento de Paterna que se procediese a establecer un sistema en la provisión de puestos que garantice el respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como el derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral. Todo ello, en cumplimiento de la Norma Marco, aprobada para los Cuerpos de Policía Local por Decreto 19/2003. Dicha Recomendación fue igualmente aceptada dando lugar al cierre del expediente.

Otra cuestión sobre la que ha tenido ocasión de pronunciarse esta Institución ha sido la planteada en la queja nº 092033, en relación con la posibilidad de solicitar la prolongación de la vida activa del funcionario retrasando la edad de jubilación hasta los 70 años.

El promotor de la queja nos planteaba que el Ayuntamiento de San Joan d'Alacant le había denegado su solicitud de prórroga del servicio activo, entendiendo que las normas anteriores al EBEP no se encontraban ya en vigor y que, por lo tanto y en base a lo dispuesto por el artículo 67 de dicho Estatuto, procedía la jubilación a los 65 años. Siendo ésta, además, una declaración de oficio por lo que no procedía tampoco entenderla concedida por silencio administrativo positivo ante la solicitud presentada por el funcionario.

Por parte de esta Institución, realizándose una lectura e interpretación distintas y entendiendo las normas anteriores que contemplaban la prórroga, todavía en vigor según lo dispuesto por las disposiciones transitorias del citado EBEP, se recomendó al Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant que fuera revocado el Decreto por el que se declaraba de oficio la jubilación y se desestimaba el recurso de reposición interpuesto por el promotor y, en consecuencia, fuera aceptada, si no concurrían otras circunstancias en contra, la prórroga en el servicio activo.

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

VII. SERVICIOS Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES

1. Introducción

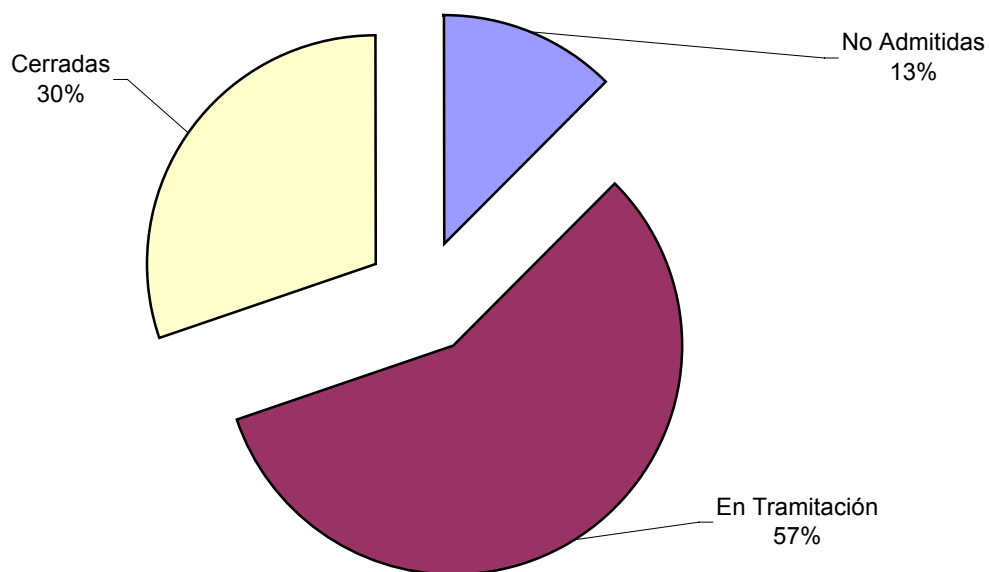
Las quejas formuladas por la ciudadanía sobre esta materia durante el 2009 ascienden a un total de 368 quejas, lo que representa el 10% del total de quejas presentadas. Esta cifra determina un ligero aumento del número de quejas tramitadas sobre esta materia respecto del ejercicio anterior, 2008, en el que se tramitaron 325 quejas, lo que representó, en ese momento, un 8% del total de quejas presentadas.

En materia de servicios y régimen jurídico de las Entidades Locales se han dictado a lo largo del año 2009 un total de 38 recomendaciones, lo que también implica un notable aumento respecto de las 26 recomendaciones dictadas durante el año 2008.

2. Servicios y Régimen Jurídico de las Entidades Locales en cifras

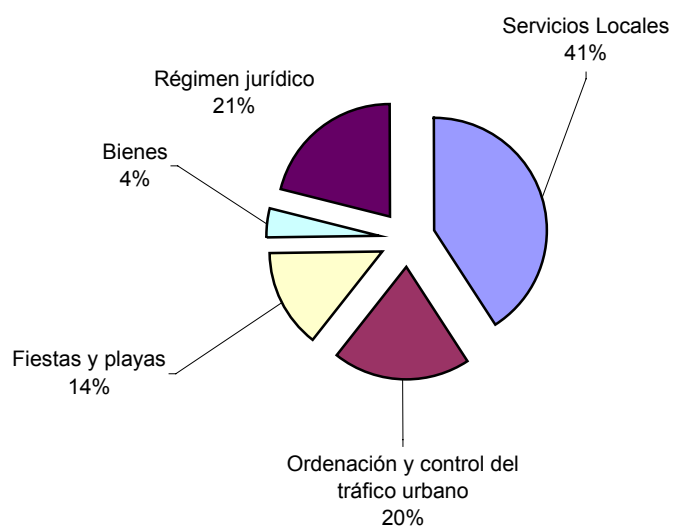
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	46	12,50%
En Tramitación	183	57,34%
♦ En Trámite Normal	183	57,34%
♦ Suspendidas	0	0,00%
Cerradas	139	30,16%
♦ Por solución	30	8,15%
♦ Se solucionará	26	7,07%
♦ Actuación Administrativa Correcta	44	11,96%
♦ Otros Motivos	1	0,27%
♦ Resoluciones	38	2,72%
• Aceptadas	10	2,72%
• No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	368	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Servicios y Régimen Jurídico	Quejas
Servicios Locales	150
Ordenación y control del tráfico urbano	73
Fiestas y playas	52
Bienes	15
Régimen jurídico	78
Total área de Servicios y Régimen Jurídico	368



3. Servicios

3.1. Suministro de agua potable

Como en ejercicios anteriores, los problemas que los ciudadanos denuncian en relación con la obtención de las licencias de primera ocupación de viviendas, ha vuelto a centrar la actuación del Síndic de Greuges. En este sentido, los ciudadanos se han dirigido a esta Institución manifestando la imposibilidad que tienen de obtener el suministro de agua potable al no serle concedida por el Ayuntamiento la correspondiente licencia de primera ocupación.

De este modo, el promotor del expediente de queja referenciado con el nº 090339 se dirigió al Síndic de Greuges exponiendo que en octubre de 2003 adquirió una vivienda en el municipio de Crevillent. Según hacía constar, la declaración de obra nueva databa de 1984 y no constaba, en relación con la referida finca, expediente de disciplina urbanística alguno. Sin embargo, el anterior propietario, en diciembre de 2008, dio de baja el contador de suministro de agua, procediendo la empresa concesionaria, a la retirada del mismo.

El interesado relataba que al dirigirse al Ayuntamiento de Crevillent para informarse sobre lo sucedido y la forma de dar solución a la interrupción del servicio de agua, se le informó que no era posible conceder dicha licencia, al haberse segregado la finca de que se trata, y no reunir la parcela de su propiedad la superficie mínima requerida; el interesado nos explicaba que la segregación de la finca fue autorizada por ese Ayuntamiento de Crevillent en octubre de 2003.

Por último, el promotor del expediente de queja señalaba que, en cualquier caso, el corte de suministro de agua a su vivienda se había realizado sin previo aviso y sin tener posibilidad de formular alegación alguna ante tal medida.

Admitida a tramite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Crevillent, el cual nos informó, entre otros aspectos, que la Oficina Técnica Municipal había emitido informe señalando que no procedía la concesión de la licencia solicitada “(*...*) *por incumplimiento de la superficie de la parcela afectada (...)*”. Según se señalaba en dicho informe, la licencia de construcción de la vivienda del interesado se concedió por acuerdo de la C.M.P. de 13 de noviembre de 1984 y se hace constar que “(*...*) *esta parcela incumple la mínima exigida para esta construcción (...)*”.

Por último, la Administración informante adjuntaba copia de la notificación realizada al interesado, con fecha 22 de junio de 2009, en el que se le daba traslado del informe emitido por la Oficina Técnica, por el que se informaba en contra de la concesión de la referida licencia.

A la vista del informe emitido por la Administración, el interesado nos hizo constar, a requerimiento de esta Institución, que el único documento que le había sido notificado en relación con su solicitud de licencia de primera ocupación, fue el traslado de informe de la Oficina Técnica de 22 de junio de 2009, anteriormente referido. En todo caso, nos manifestaba no haber recibido escrito alguno de resolución sobre su petición de licencia.

A luz de la normativa aplicable al presente supuesto, integrada por la Ley 3/2004, de Calidad de la Edificación, esta Institución dedujo que en el presente supuesto, al haber transcurrido más de diez desde la obtención de la licencia de primera ocupación, haberse producido la transmisión del bien y quererse formalizar un nuevo contrato de suministro de agua, el titular de la vivienda venía obligado a solicitar nuevamente la licencia de ocupación, como por lo demás, así hizo.

En relación con esta solicitud de licencia, no obstante, el informe emitido por la Oficina Técnica de ese Ayuntamiento era claro, entendiéndose que no cabía la concesión de la misma por no verificar la parcela en la que se encuentra sita la vivienda, la superficie mínima exigida para permitir la edificación.

En relación con las cuestiones que planteaba el presente expediente de queja, consideramos que debían formularse determinadas consideraciones, de orden tanto formal como material.

Desde el primer punto de vista formal, consideramos que resultaba preciso destacar que, a la vista del presente expediente, del contenido de las alegaciones formuladas por el interesado y el informe remitido por la Administración competente, se deducía que la única comunicación que había obtenido el promotor del expediente de queja en relación con su solicitud de licencia de primera ocupación era el traslado del informe emitido por la Oficina Técnica (que presenta la naturaleza de mero traslado, como se extrae de la simple lectura del informe de 22 de junio de 2009, dónde expresamente se señala que “ (...) *en relación con la solicitud de licencia de 2ª ocupación (...) tengo el deber de trasladarle el siguiente informe (...)*”.

De este modo, entendimos que no podía deducirse que en el presente procedimiento de concesión de licencia se hubiera producido una resolución expresa por parte del órgano competente, concediendo o denegando la correspondiente licencia solicitada por el interesado, que permitiese a este arbitrar los mecanismos reactivos que el Ordenamiento jurídico prevé en defensa de sus derechos y, de manera especial, recurrir la posible denegación de la licencia. Por el contrario, el único trámite que se había producido era el traslado del informe técnico, previo a la resolución definitiva del expediente.

Nos encontrábamos pues, ante una hipótesis de inactividad de la Administración que hace que entre en juego la Institución del silencio administrativo. En atención a ello, recordamos al Ayuntamiento el deber legal de contestar a las peticiones de los ciudadanos, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Adicionalmente, consideramos oportuno recordar, en relación con esta inactividad administrativa detectada, que en el caso de las licencias de ocupación, que centraba el presente expediente de queja, el artículo 35 de la Ley 3/2006, de Calidad de la Edificación, es claro a la hora de señalar que “(...) *transcurrido el plazo de resolución, sin perjuicio de las prórrogas que sean procedentes, sin haberse notificado ésta, el interesado podrá entender estimada su petición por silencio administrativo, con los efectos y condiciones que para las licencias urbanísticas se establecen en la Ley Reguladora de la Actividad Urbanística (...)*”. A su vez, el previo artículo 34 fija que “(...) *el plazo para conceder la licencia de ocupación será de tres meses a contar desde la presentación de la solicitud (...)*”.

De la lectura de los preceptos transcritos y de los antecedentes que constaban en el expediente, se deducía que el plazo señalado había sido ampliamente sobrepasado, pues aunque el traslado de informe procedió a la interrupción del plazo establecido, desde el mismo habían transcurrido ya cinco meses. En consecuencia, y en virtud del artículo 35 de la citada Ley de Calidad de la Edificación, consideramos que el ciudadano debía entender admitida su solicitud de licencia de primera ocupación, preceptiva para poder contratar los servicios de suministro de agua que interesaba. En este sentido, consideramos que sería preciso que la Administración, en consonancia con dicha normativa, realizará los trámites precisos para que la empresa concesionaria del servicio de suministro de agua procediera a la reanudación de dicho suministro y a la formalización de un nuevo contrato de suministro.

En cualquier caso, y a mayor abundamiento, desde un punto de vista material, de la lectura de los antecedentes del presente expediente de queja se deducía que los motivos en los que la Oficina Técnica basaba su recomendación de denegación de licencia, se asentaban en cuestiones que no guardaban estricta relación con el contenido que la Ley atribuye a este tipo de licencia, y que se concretan, de acuerdo con el artículo 32 de la citada Ley 3/2004, de Calidad de la Edificación, en “(...) *comprobar la adecuación de las mismas a la normativa de aplicación, en función del uso y características de los edificios (...)*”.

Consecuencia de este mandato legislativo, es que el objeto sobre el que debe versar la valoración de los servicios técnicos municipales (que según el artículo 34 de la Ley de Calidad de la Edificación es quien ostenta dicha competencia de comprobación) es la adecuación de la vivienda, de acuerdo con las condiciones que la misma presenta, en relación con las condiciones de uso y características de los edificios.

En resumidas cuentas pues, estimamos conveniente volver a insistir en que el expediente de concesión de licencia de ocupación no constituye el expediente técnico adecuado, de acuerdo con la legislación vigente, para poner de manifiesto la existencia de posibles incumplimientos de la legalidad urbanística, como son los que aquí se alegan por la Administración; máxime cuando, por lo demás, la edificación -que presenta 25 años de antigüedad- obtuvo en su momento la licencia de ocupación, no había sido objeto de expediente alguno de restauración de la legalidad urbanística y el motivo de denegación que se alegaba traía su causa en una licencia de segregación concedida por esa misma Administración.

Con fundamento en las anteriores consideraciones procedimos a formular al Ayuntamiento de Crevillente la recomendación de que, habiéndose obtenido la licencia de primera ocupación por silencio positivo, se procediera a expedir el documento acreditativo de dicha licencia.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, nos encontramos a la espera de que el Ayuntamiento nos remita el informe por el que nos exprese la aceptación de la recomendación emitida o, en su caso, nos exprese las razones legales que entienda concurrentes para no hacerlo.

3.2. Obras públicas

La promotora del expediente de queja nº 083237 se dirigió a esta Institución manifestando que el pasado 17 de octubre de 2008 procedió a la presentación de un escrito ante el Ayuntamiento de Benigànim, en el que denunciaba las deficiencias existentes en el sistema de recogida de aguas pluviales en la zona de convergencia de las calles Mariano Benlliure, Pintor Sorolla, Travesía Vicente Boluda Polop con la rotonda construida en la Avenida Vicente Boluda (CV-612).

Según señalaba la interesada, dicho escrito se presentó a raíz de las deficiencias observadas y los daños causados durante las intensas lluvias habidas durante el año 2008. Asimismo, la interesada manifestaba que dichas deficiencias ya se habían puesto de manifiesto durante el año pasado, sin que desde entonces se hubieran ejecutado las obras municipales proyectadas que deberían haber subsanado las citadas deficiencias.

Con el objeto de contrastar estas alegaciones, le solicitamos el preceptivo informe al mencionado Ayuntamiento de Benigànim para que nos informara sobre el estado actual de la zona de referencia y las deficiencias existentes en relación con la recogida de aguas pluviales, las medidas planeadas para proceder a paliar las deficiencias observadas, así como el estado de ejecución, en su caso, de las medidas paliativas acordadas.

El Ayuntamiento de Benigànim nos remitió informe por el que nos indicaba que, con fecha 12 de noviembre de 2008, se visitó la zona en cuestión y, efectivamente, se observó que la rotonda en su día se ejecutó con un pronunciado peralte hacia la zona declarada por la interesada.

Asimismo, se señalaba que los sistemas de evacuación de aguas (imbornales) se instalaron en la parte opuesta de la rotonda, lo que provoca que no evacuen la cantidad de agua que debieran. Del mismo modo se afirmaba que, en atención a ello, se había ejecutado un nuevo imbornal con la intención de mejorar la evacuación de agua, pero se había observado que no había sido suficiente. Debido a ello, se informaba que se había previsto realizar una segunda intervención, dentro de la Unidad de Ejecución 26, colocando un imbornal corrido en todo el ancho de la c/ Pinaret, que en la fecha de emisión del informe se estaba desarrollando.

Por último, se señalaba que también se barajaba la posibilidad de efectuar una intervención puntual del mismo tipo en la zona de convergencia de la CV-612 con la rotonda, en caso de entenderse que era necesario.

Atendiendo a las consideraciones expuestas estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Benigànim que acometiese, con la mayor brevedad posible, la ejecución de la obra pública que mencionaba en su informe; esto es, que realizase una segunda intervención, dentro de la Unidad de Ejecución 26, colocando un imbornal corrido en todo el ancho de la c/ Pinaret, así como que efectuase también una intervención puntual del mismo tipo en la zona de convergencia de la CV-612 con la rotonda.

Del mismo modo, recomendamos al Ayuntamiento que entregase copia de las actas de los acuerdos plenarios adoptados al respecto, incluyendo la que corresponda a la consignación presupuestaria y, por supuesto, la de aprobación por parte de la Corporación Municipal, sobre cada una de las actuaciones que tiene previstas realizar en la zona afectada e indicada por el Técnico Municipal.

La aceptación, por parte del Ayuntamiento de Benigànim, de las recomendaciones emitidas determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, el autor de la queja nº 090600 exponía que, en su localidad (L'Orxa), se estaban realizando obras públicas de modificación de la red de saneamiento sin que se hubieran adoptado las oportunas medidas de seguridad y, a su vez, señalaba que el proyecto que se estaba ejecutando abordaba de manera muy discrecional la modificación de dicha red de saneamiento.

En el informe remitido por el Ayuntamiento de L'Orxa, se alegaba que *“(...) el poder adjudicador u órgano de contratación es la Conselleria, por lo que es ella quien tramita el expediente de contratación, sin que el Ayuntamiento de L' Orxa tenga competencias en esta materia (...)”*.

En referencia a esta argumentación, entendimos que, a pesar de que el órgano de contratación fuera la Conselleria, las obras se llevaban a cabo en el territorio de competencia del Ayuntamiento de L'Orxa y que, por tanto, dicho Ayuntamiento debía conocer y poseer copia del proyecto de estas obras. Por otro lado, también consideramos que tenía el deber de poner a disposición del ciudadano toda la información que tuviera carácter público.

En este sentido, estimamos oportuno recordar que, según lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 35, *“(...) los ciudadanos en su relaciones con las Administraciones Públicas tienen los siguientes derechos:*

g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta y otras leyes (...)”.

Además, continuamos destacando que, como observamos en la misma Ley, el artículo 18, de coordinación de competencias, establece que *“(...) las normas y actos dictados por los órganos de las Administraciones Públicas en el ejercicio de su propia competencia deberán ser observados por el resto de los órganos administrativos, aunque no dependan jerárquicamente entre si o pertenezcan a otra Administración (...)”*.

Finalmente, señalamos que la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local, dispone en su artículo 69 que “(...) *las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local (...)*”.

De lo expuesto dedujimos que se desprende que los actos administrativos o proyectos llevados a cabo en territorio de competencia municipal deben ser observados por el Ayuntamiento del lugar donde se realicen, a pesar de que dichos actos o proyectos sean realizados por otro órgano jerárquicamente superior. Y que, en cualquier caso, el ciudadano tiene derecho a conocer estos actos o proyectos.

En atención a estas consideración, recomendamos al Ayuntamiento de L’Orxa que hiciese efectiva la legalidad, aplicando las normas expuestas y que lo tuviera en cuenta en sucesivas actuaciones.

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

Por último, en relación con la queja nº 071420, que se encontraba en tramitación en 2008, su autora nos exponía que se había solicitado reiteradamente al Ayuntamiento de Alicante la prestación de varios servicios municipales obligatorios en la calle Publicista Víctor Viñes, como son, el alumbrado público, asfaltado, limpieza viaria, alcantarillado, poda de árboles y la vigilancia policial periódica, habiendo presentado un escrito de apoyo suscrito por más de 100 vecinos de la zona.

Teniendo en cuenta el excesivo periodo de tiempo que llevan soportando los vecinos afectados esta injusta situación desde que acudieron por primera vez a esta Institución hace más de cinco años, recomendamos que dispusiera lo necesario para lograr, cuanto antes, la prestación efectiva de los servicios de alumbrado, pavimentación, limpieza viaria y poda de árboles, y vigilancia policial en la calle Publicista Víctor Viñes, sin perjuicio de acometer, entretanto, y como se prometió por el Ayuntamiento en el año 2003, el acondicionamiento provisional del referido vial público.

El Ayuntamiento de Alicante no aceptó nuestra recomendación, exponiendo que no había partida prevista en el presupuesto municipal vigente.

3.3 Vías públicas urbanas

El titular del expediente de queja nº 083917 se dirigió a esta Institución manifestando la falta de limpieza de las alcantarillas de la zona de Campolivar del municipio de Godella y que, debido a ello, el sistema de desagüe no funcionaba adecuadamente cuando se producen grandes lluvias, generándose importantes charcos e inundaciones.

El interesado señalaba que había dirigido al Ayuntamiento seis correos electrónicos y que no había recibido contestación a los mismos.

Admitida a trámite la queja, el Excmo. Ayuntamiento de Godella nos remitió un informe en el que se exponían las actuaciones municipales realizadas en la limpieza periódica de la red general de alcantarillado y los imbornales en la zona de Campolivar.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja reconoció que la limpieza de las alcantarillas había mejorado, pero que todavía quedaba pendiente solucionar la acumulación de aguas pluviales que se producía en el cruce existente entre la calle Guillem Tatay y Los Almendros, donde se forman grandes charcos.

Asimismo, nos indicaba que “(...) *ahora que está levantada la calle es la ocasión para hacerlo bien (...)*” y la solución técnica, a su juicio, no sería complicada ni costosa.

Por último, el autor de la queja manifiesta su decepción por la falta sistemática de contestación municipal a los correos electrónicos que dirige al Ayuntamiento.

Así las cosas, esta Institución valoró positivamente la actuación desarrollada por el Ayuntamiento de Godella en la limpieza de la red general de alcantarillado y de los imbornales. Ahora bien, también consideramos conveniente que se adoptasen las medidas adecuadas para evitar la inundación que se produce en el cruce de las calles Guillem Tatay y Los Almendros.

A la vista de lo anterior, se recomendó al Excmo. Ayuntamiento de Godella que adoptase las medidas oportunas para evitar la formación de grandes charcos en el cruce de la calle Guillem Tatay y Los Almendros, procurando contestar en plazo a los correos electrónicos dirigidos al Ayuntamiento por el autor de la queja.

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

Finalmente, en la queja nº 080095, que se encontraba en tramitación el año pasado, se denunciaba que un parking de Alicante supone un grave riesgo para los peatones dado que los vehículos que salen del mismo no tienen visibilidad, así como tampoco los peatones; la pronunciada rampa hace que los vehículos salgan a bastante velocidad invadiendo la acera; la propia autora de la queja estuvo a punto de sufrir un atropellamiento junto a su hijo por tales razones.

En el escrito de queja se sostenía que deberían incrementarse las medidas de seguridad, instalando algún semáforo, espejos, señales acústicas u otras medidas correctoras en la salida; también solicitaba que se revisase la inclinación de la rampa ya que ello da lugar a que los vehículos salgan con gran velocidad.

El Ayuntamiento de Alicante ha aceptado nuestras recomendaciones en el sentido de que ejerciera sus facultades de control e inspección, realizando un informe sobre las condiciones actuales de la rampa del garaje y si fuese necesario, tomando las medidas oportunas para garantizar la seguridad de los peatones y vehículos que salen del parking público, entre ellas:

- La colocación de dos espejos, uno a cada lado del garaje, para mejorar la visibilidad de los vehículos y peatones.
- El estudio sobre las condiciones de la rampa del garaje, tomando las medidas oportunas si la misma no se ajusta a los requisitos exigidos para este tipo de licencias.

3.4. Otros servicios locales

El promotor del expediente de queja nº 082983 se dirigió a esta Institución manifestando que, por parte de la empresa concesionaria de la recogida de residuos sólidos urbanos de Xàbia, se venía desarrollando en una parcela de la carretera del Cabo de la Nao, una actividad de depósito de maquinaria y vehículos destinados a la recogida de residuos sólidos urbanos y limpieza de las vías públicas, expresando que, no obstante ello, dicho terreno tiene atribuida la calificación de suelo no urbanizable. Asimismo, el interesado señalaba que dicha actividad generaba fuertes olores y ruidos, que le provocaban molestias constantes.

En atención a ello, el promotor del presente expediente de queja nos comunicaba que se habían dirigido en reiteradas ocasiones al Ayuntamiento de Xàbia, sin haber obtenido una contestación a sus reclamaciones o una solución a las molestias denunciadas.

Requerido el correspondiente informe, el Ayuntamiento nos significaba que la empresa concesionaria obtuvo un informe acreditativo de compatibilidad urbanística favorable para una actividad de “(...) *base para vehículos y personal del servicio de recogida de residuos urbanos* (...)” y que no se habían realizado visitas de inspección ni mediciones sonométricas para comprobar el nivel de emisión de ruidos por cuanto en el estudio acústico presentado por la empresa se afirmaba que se respetaban los niveles máximos legales.

En el referido informe municipal, nada se indicaba respecto a las molestias causadas por el fuerte olor a basura. Sin embargo, el autor de la queja aportaba un informe emitido el 8 de noviembre de 2008 por un agente de la policía local en el que se indicaba que “(...) *el agente en el interior del local, comprueba la existencia de hedor a basura intenso, tanto en la entrada del local, como en el interior de las oficinas así como en la entrada del local, parte trasera y taller* (...)”.

En este contexto, y por lo que se refiere a la contaminación acústica, destacamos que el art. 62 de la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de Les Corts, sobre Protección contra la Contaminación Acústica, habilitaba al Ayuntamiento para ordenar la suspensión inmediata del funcionamiento de la fuente perturbadora, hasta que sean corregidas las deficiencias existentes. Sobre la base de este precepto, entendimos que resultaría conveniente efectuar las mediciones sonométricas necesarias para, a la vista de su resultado, ordenar las medidas correctoras que se estimen oportunas, y todo ello, sin perjuicio del informe aportado por la empresa concesionaria en el que se asegura que no se superan los límites legales máximos.

En cuanto a los fuertes olores, no constaba que el Ayuntamiento hubiera dictado orden de ejecución alguna para obligar a la empresa concesionaria a limpiar, desinfectar y mantener la parcela, maquinaria e instalaciones en adecuadas condiciones de salubridad.

Partiendo de esta grave situación, y con independencia de las medidas correctoras que se pudieran ordenar al amparo de la normativa ambiental por tratarse de una actividad calificada, estimamos conviene recordar que 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) 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.”

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Xàbia que adoptase las medidas necesarias para eliminar las molestias acústicas y los fuertes olores procedentes del ejercicio de la actividad de depósito de vehículos y maquinaria de recogida de residuos sólidos urbanos por parte de la empresa concesionaria del referido servicio municipal.

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

Por otra parte, el promotor del expediente de queja nº 091331 se dirigió a esta Institución manifestando que, mediante escrito presentado en el Ayuntamiento de Manises, había solicitado la reubicación de unos contenedores que se habían colocado justo enfrente de la puerta principal de su local comercial, al lugar donde se encontraban colocados con anterioridad a la realización de las obras que motivaron su desplazamiento temporal.

Por su parte, el Ayuntamiento de Manises nos remitió un informe en el que nos comunicaba que, a la hora de proceder a la reubicación de los citados contenedores, se estudiaron las posibilidades de modificar y reubicar los contenedores situados enfrente del establecimiento. Asimismo, se señalaba que dichos contenedores dan uso tanto a los vecinos de la zona como al mercado municipal, no existiendo otro lugar donde pudiera realizarse su carga y descarga sin inconvenientes.

Por último, el Ayuntamiento nos informaba que había procedido a realizar una instalación para disminuir el número de contenedores, dotando al mercado municipal de un contenedor compactador soterrado, que en breve se pondría en funcionamiento, y que permitirá disminuir el número de contenedores, lo cual comportaría buscar una nueva ubicación de los pocos contenedores exteriores que pudieran haber.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja nos indicó que las obras de instalación del contenedor compactador soterrado finalizaron en octubre de 2008 y que dicho contenedor todavía no estaba en funcionamiento, insistiendo en que el retraso que se estaba produciendo le estaba generando unos daños y perjuicios consistentes en no poder instalar en la plaza por estar los contenedores desbordados de basura.

Así las cosas, consideramos que resultaba de todo punto necesario que el contenedor soterrado empezase a funcionar cuanto antes para reducir el número de contenedores exteriores y poder reubicarlos. En atención a ello, las actuaciones municipales a desplegar deberían llevarse a cabo con la mayor celeridad posible, en cumplimiento del principio de eficacia que debe regir la actuación de todas las Administraciones Públicas, según lo dispuesto en el art. 103.1 de la Constitución Española.

En virtud de todo cuanto antecede, recomendamos al Ayuntamiento de Manises que acelerase al máximo la puesta en funcionamiento del contenedor soterrado para poder reubicar los contenedores al lugar donde menos molestias generasen a los vecinos y comerciantes.

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

4. Ordenación y control del tráfico urbano

4.1. Ordenación del tráfico urbano

El promotor del expediente de queja nº 090564 remitió escrito a esta Institución en el que sustancialmente manifestaba que se había dirigido al Ayuntamiento de Valencia, solicitando la correcta señalización del vado del garaje ubicado en la Calle Poeta Alberola, núm. 12 de Valencia, sin que por parte de ese Ayuntamiento se hubiera llevado a cabo contestación o actuación administrativa alguna al respecto.

En el informe remitido por el Ayuntamiento de Valencia, la Administración nos informaba que efectivamente el vado autorizado es de 3 metros, y no de 3,60 como aparece señalado, por lo que se había remitido notificación a la comunidad de propietarios a efectos de que procedieran a retirar el exceso de 60 centímetros de señalización.

Del contenido del informe se deducía, no obstante, que la Administración no había procedido a resolver las cuestiones planteadas por el formulante de la queja.

A la vista de lo anterior, y desde el punto de vista del fondo del asunto, entendimos que resultaba preciso analizar en el presente supuesto el análisis del posible incumplimiento de la obligación de resolver que, ex artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, corresponde a las Administraciones públicas en el ámbito de cualquier clase de procedimiento administrativo.

En concreto, y del estudio de los documentos que obraban en el expediente, se deducía que la controversia legal se centra en la determinación de si, como consecuencia de las peticiones presentadas por el interesado ante el Ayuntamiento de Valencia, la Administración implicada se

encontraba vinculada por el deber de resolver expresamente sobre lo peticionado o, si por el contrario ésta se hallaba liberada de esta obligación.

En relación con este punto, estimamos que resultaba pertinente traer a colación la diferenciación conceptual que tradicionalmente se había venido realizando en sede doctrinal y legal entre las instancias o solicitudes realizados por la persona interesada y los meros actos graciabiles.

En efecto, la antigua LRJAE, en su artículo 39, y la LPA, en su artículo 70, diferenciaban nítidamente entre ambos tipos de peticiones, asignándoles a cada una de ellas unos efectos diversos: mientras que las primeras generaban un deber de resolver expresamente sobre lo peticionado por parte de la Administración, las segundas sólo generaban el deber de acusar recibo, pero no (según una discutible línea jurisprudencial mayoritaria) el deber de resolver ni, con ello, el desencadenamiento del mecanismo del silencio administrativo en el caso de ausencia de cumplimiento de éste.

La diferenciación entre ambos tipos de peticiones o solicitudes se situaba, como claramente pone de manifiesto la nomenclatura de cada uno de ellos, en que las solicitudes fundadas en Derecho eran formuladas por los interesados, esto es, por los titulares de derechos subjetivos o intereses legítimos; por el contrario, las peticiones de actos graciabiles se producían cuando no se ostentaba ningún interés legítimo o derecho.

La aprobación de la LRJPAC, primero, y especialmente, la aprobación de la LO 4/2001, de 12 de Noviembre, reguladora del Derecho de petición (LORDP), salió al paso de esta criticable situación legal anterior. De esta forma, el artículo 43, en su párrafo 2º establece de manera expresa que la falta de resolución de las peticiones implica la desestimación de la misma en virtud del silencio administrativo. Por su parte, LORDP, indica que *“(...) una vez admitida a trámite una petición, la autoridad u órgano competente vendrán obligados a contestar y a notificar la contestación en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de su presentación (...)”*, añadiendo posteriormente que *“(...) la contestación recogerá, al menos, los términos en los que la petición ha sido tomada en consideración por parte de la autoridad u órgano competente e incorporará las razones y motivos por los que se acuerda acceder a la petición o no hacerlo (...)”*.

Como consecuencia de todo ello, entendimos que las Administraciones públicas se hallan sometidas en el ejercicio de sus funciones a la obligación de resolver de manera expresa a todas las solicitudes o peticiones que le formulen los administrados, sometido al régimen jurídico del Derecho de petición.

En virtud de ello, recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que, en situaciones como la analizada, extremase al máximo los deberes legales que se derivan de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de petición y de los artículos 42 y siguientes de Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y, en su consecuencia, que procediese al cumplimiento de la obligación legal de resolver, dentro los plazos procedimentalmente establecidos. El Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación y procedimos al cierre del expediente.

El autor de la queja nº 082401 denunciaba los problemas que se derivan de la existencia de calles peatonales ocupadas y rodadas por vehículos a motor en el Barri del Mercat de Valencia.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento, quién nos comunicó a través del Servicio de Policía Local, entre otras cuestiones, que *“(...) con motivo de la queja presentada en el año 2006, la Policía Local intensificó la vigilancia de las zonas peatonales, llegando a felicitar el reclamante a los Agentes por sus intervenciones. Desde entonces la línea de actuación ha sido la de no permitir el uso de las zonas peatonales por vehículos a motor más tiempo del estrictamente necesario para realizar la vida cotidiana de las personas que trabajan*

o viven allí. Desde el 7 de enero hasta el 1 de septiembre de este año, los Policías de Barrio han formulado 3089 denuncias y se han retirado 38 vehículos con grúa (...)”.

Añadiendo que *“(...) periódicamente se celebran reuniones con los responsables de las asociaciones de vecinos, al objeto de conocer los problemas del barrio y buscar soluciones (...)*”.

La Administración nos informaba, asimismo, que en lo referente a las calles sucias o malolientes del centro histórico, con motivo del ausente acceso de los vehículos de limpieza ante el estacionamiento indebido de vehículos particulares, denuncia que entendía que podría ampararse en el artículo 13 de la Ordenanza de Limpieza Urbana BOP nº 106, de 5 de mayo de 1988; se observaba que entre los distintos itinerarios tanto mecánicos como manuales en la zona referida del Distrito Municipal, se vienen prestando los siguientes servicios: Itinerario del Barrio y Vaciado de Papeleras, Barrido Mixto, Baldeado Nocturno, Barrido Mixto y Vaciado de Papeleras.

Por último, se señalaba que se estaban realizando las últimas pruebas del nuevo servicio de baldeado manual mediante un camión de pequeñas dimensiones que hacía posible un mayor y mejor acceso a las vías públicas más estrechas del Distrito Municipal 1 *“(...) por lo anteriormente expuesto, los servicios de limpieza se prestan por la contrata correctamente y según lo estipulado (...)*”.

En la resolución emitida como consecuencia de la tramitación del presente expediente de queja, esta Institución se hizo cargo de las dificultades existentes en el centro de la ciudad para facilitar un adecuado aparcamiento a todos los vehículos que acuden a efectuar sus compras o a realizar distintos servicios (incluidos los destinados a la limpieza de las calles). En este sentido, consideramos que la construcción de una ciudad habitable, en la que el protagonismo corresponde a las personas, no tiene otro camino que limitar el uso abusivo de los vehículos a motor que, tantas y tan graves consecuencias ha tenido y tiene en nuestras ciudades.

De esta forma, tal y como le indicábamos con motivo de la tramitación de la queja nº 060478, recordamos que resultaba imposible ignorar las dificultades que padecen a diario las personas para transitar por las aceras ocupadas por los vehículos (especialmente las personas discapacitadas o con movilidad reducida). En consecuencia, concluimos que resultaría exigible, cuando menos, estudiar la posibilidad de colocar pivotes u otros elementos ornamentales en aquellas aceras de las calles del centro cuya anchura lo permita para evitar que los vehículos estacionen en las aceras.

En resumidas cuentas, se consideró que era evidente 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).

En virtud de todo cuanto antecede, reiteramos al Excmo. Ayuntamiento de Valencia la sugerencia formulada con ocasión de la queja nº 060478, en el sentido de que, sin dejar de sancionar las infracciones que se cometan, valorase la posibilidad de colocar pivotes u otros elementos ornamentales en aquellas aceras del centro de la ciudad cuya anchura lo permita, para evitar que los vehículos estacionen en las mismas y, de esta manera, garantizar su accesibilidad a todas las personas, especialmente las que padecen movilidad reducida.

En el correspondiente informe remitido por la Administración, el Ayuntamiento de Valencia entendió que no podía proceder a la aceptación de la recomendación, dado que *“(...) la colocación de pivotes u otros elementos ornamentales, no sólo limita los estacionamientos de vehículos, sino que inciden negativamente en el tránsito de vehículos de emergencia así como en*

la accesibilidad de personas con movilidad reducida (...)". Esta contestación determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, el promotor del expediente de queja nº 091865 se dirigió a esta Institución manifestando que, mediante escrito presentado ante el Ayuntamiento de Denia, había vuelto a denunciar las actividades de carga y descarga que se realizan en la vía pública a las 6 de la madrugada, concretamente, en la calle Camí Penya del Àguila, nº 25.

Por su parte, en contestación a nuestra petición de informe, el Ayuntamiento de Denia nos exponía que *"(...) se había llevado a cabo un control de verificación de las molestias denunciadas entre los días 15 al 18 de julio de 2009 (...)*". Asimismo, nos comunicaba que *"(...) a la vista del informe indicado se había remitido copia del mismo al departamento de aperturas para la adopción de las medidas que resulten procedentes en cuanto a la realización de una actividad sin licencia (...)*".

Así las cosas, en el caso que nos ocupa nos encontrábamos ante el ejercicio de una actividad – almacén de frutas y verduras con operaciones de carga y descarga en la vía pública- que todavía no había obtenido la preceptiva licencia de apertura y, en consecuencia, entendimos que el establecimiento no estaba autorizado para funcionar.

En este sentido, estimamos oportuno recordar a la Administración implicada que la imposibilidad de ejercer la actividad con anterioridad a la obtención de la licencia de apertura se encuentra prevista en el art. 63.1 de la referida Ley valenciana 2/2006, de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental.

En este punto, recordamos que la finalidad de dicho precepto radicaba en impedir el ejercicio de actividades molestas sin haber comprobado, con carácter previo a su funcionamiento, que las medidas correctoras impuestas son eficaces y que no se generan ruidos a los vecinos colindantes.

Por último, pusimos de manifiesto que el art. 93.2 de la repetida Ley 2/2006 establece que, previa audiencia al interesado, y atendiendo al principio de proporcionalidad, el Ayuntamiento podrá acordar alguna de las siguientes medidas provisionales:

"a) La suspensión temporal, total o parcial, del instrumento de intervención, o de la actividad o proyecto en ejecución.

b) La parada o clausura temporal, parcial o total de locales o instalaciones.

c) El precintado de aparatos o equipos o la retirada de productos.

d) La exigencia de fianza.

e) La imposición de medidas de corrección, seguridad o control que impidan la continuidad en la producción del riesgo o del daño."

En virtud de todo cuanto antecede, recomendamos al Ayuntamiento de Denia que, teniendo en cuenta que el almacén de frutas y verduras estaba funcionando sin haber obtenido la licencia de apertura, se adoptasen las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas que injustamente está padeciendo el autor de la queja.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, nos encontramos a la espera de que el Ayuntamiento nos remita el preceptivo informe por el que nos comunique la aceptación de la recomendación formulada o, en su caso, las razones que estime concurrentes para no hacerlo.

4.2. Expedientes sancionadores

El promotor del expediente de queja referenciado con el nº 090977 presentó escrito ante esta Institución manifestando su disconformidad con la sanción impuesta en un expediente sancionador, ya que “(...) *las plazas reservadas para la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida expedida por el Ayuntamiento de Valencia estaban ocupadas, por lo que tuve que estacionar en la vía pública junto a un lateral del jardín que hay en el cruce de la calle Albacete y la calle Ventura Feliu, en una zona en la que no entorpecía el paso de peatones ni vehículos y dejé la tarjeta en el salpicadero (...).*”

Por su parte, el Ayuntamiento de Valencia nos significaba que “(...) *con fecha 2 de mayo de 2007 se aprueba Resolución nº 767-S por la que se acuerda desestimar las alegaciones formuladas por el interesado y, al mismo tiempo, imponer al titular del vehículo una sanción por importe de 92,00 euros por no respetar la señal de estacionamiento prohibido (...).*”

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insistió en que su vehículo no entorpecía gravemente el tráfico y que en el depósito municipal le dejaron retirar el automóvil sin abonar tasa alguna al comprobar que la tarjeta acreditativa de la condición de minusválido estaba colocada en el salpicadero del coche.

Así las cosas, entre la documentación aportada por el autor de la queja, consta que, mediante escrito presentado el 14 de junio de 2007, se presentó un recurso de reposición contra la referida resolución sancionadora, sin que la Administración hubiera acreditado en el expediente de queja la debida contestación al mismo.

Sin descender al fondo del asunto, nos encontramos con que el recurso de reposición presentado por el autor de la queja el 14 de junio de 2007 todavía no había sido resuelto expresamente por el Excmo. Ayuntamiento de Valencia, por lo que no se había cumplido con la obligación legal de contestar, recogida en el art. 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El autor de la queja estaba facultado, y no obligado, a interponer el recurso contencioso-administrativo una vez transcurrido el plazo de un mes para su resolución (art. 117.2 de la mencionada Ley 30/1992), ya que lo que no desaparece nunca, por mucho tiempo que transcurra, es la obligación de dictar resolución expresa y motivada en contestación a todas las cuestiones planteadas en el recurso de reposición presentado, notificando dicha resolución con indicación de los recursos procedentes (art. 58.2 Ley 30/1992).

En este sentido, recordamos que era preciso tener en cuenta que la desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso contencioso-administrativo, esto es, el silencio negativo se configura como una garantía para el ciudadano, de manera que “voluntariamente” puede optar entre, por un lado, acudir a la vía jurisdiccional o, por otro, si prefiere conocer cuáles son los argumentos que la Consellería sostiene para denegar su pretensión y cuáles son los recursos que puede interponer, esperar a la resolución expresa de la Administración, toda vez que tal actitud de abstenerse de dictar resolución expresa, incumple manifiestamente el inexcusable deber de resolver, impuesto a las Administraciones Públicas en el art. 42 y de la repetida Ley 30/1992, y cuya obligación, ha sido extendida y enfatizada con la reforma operada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, al prescribir, con una claridad meridiana, que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos.

Dicho en otros términos, entendimos que aunque hubiera transcurrido en exceso en plazo máximo de un mes para dictar y notificar la resolución expresa del recurso de reposición, no por ello había desaparecido la referida obligación administrativa, ni el autor de la queja tenía que, forzosamente, entenderlo desestimado e interponer el recurso contencioso-administrativo, toda vez que, insistimos, estamos ante una facultad del interesado.

Asimismo, en la resolución emitida pusimos de manifiesto que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, expusimos que el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que “es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”

En consecuencia, concluimos que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

En virtud de todo cuanto antecede, recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que se dictase y notificase resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el autor de la queja en el recurso de reposición presentado contra la resolución sancionadora.

La respuesta del Ayuntamiento de Valencia aceptando la recomendación emitida, determinó el cierre del expediente de queja.

5. Régimen Jurídico: ciudadanía y buena administración.

La Constitución Española de 1978 no consagra como tal un “*derecho a la buena Administración*” en los términos en que se hace en el artículo 41 de la Carta Europea de Derechos Fundamentales, que nos ofrece una detallada descripción del contenido de este “*derecho de derechos*” al establecer que toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos (de la Unión Europea) traten sus asuntos de forma imparcial y equitativamente, y dentro de un plazo razonable. Y ello supondrá, resumiendo el precepto, el derecho a ser oídos antes de que se adopten medidas que le resulten desfavorables, a acceder a los expedientes que le conciernan, a que la Administración motive sus decisiones, a que sean reparados los daños que le sean causados y a utilizar a su elección una de las lenguas y ser contestado en cualquiera de las lenguas “oficiales”.

Según se desprende fácilmente de esta redacción, la formulación del derecho tiene sus raíces, sin duda, en una concepción del ciudadano enfrentado a un Poder o a una Administración que ha dejado de ser un aparato concebido para controlarlo, al que estaba sometido gracias a sus fenomenales privilegios y prerrogativas. El ciudadano ya no es un sujeto inerme e indefenso frente a ese Poder que, a su vez, se ha ido humanizando y adquiriendo dimensiones de instrumento al servicio objetivo del interés general, ordenado a la realización de la justicia y convirtiéndose en un elemento esencial para mejorar de forma permanente e integrar las condiciones de vida de la ciudadanía.

Como hemos dicho, la Constitución Española no contiene un precepto en el que este derecho quede formulado, pero, sin ninguna duda, sus “mimbres” están afirmados de manera rotunda en la Norma Fundamental y en la legislación de desarrollo.

Por su parte, el artículo 103 de la Carta Magna afirma, sin ninguna fisura, el principio de eficacia y el principio de servicio al interés general como fin primordial de este complejo organizativo que es la Administración Pública; el artículo 105 establece el derecho de acceso a archivos y registros y el derecho a la audiencia; y el artículo 106, el derecho a ser indemnizados.

Pero, además, y esto tiene una gran importancia en la labor y cumplimiento de su misión por parte del Síndic de Greuges, el nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, en su artículo 8 dispone que toda la ciudadanía valenciana es titular de los derechos reconocidos en el ordenamiento de la Unión Europea y en el artículo 9 dispone “(...) *sin perjuicio de lo que dispone la legislación básica del Estado, una Ley de Les Corts regulará el derecho a una buena administración (...)*”.

No se define posteriormente, como en otras normas estatutarias, en qué consiste ese derecho a la buena administración pero, evidentemente, velar por su disfrute y, sobre todo, por su reforzamiento y su difusión e inmersión cada vez más profunda en la actuación de las Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana, será una de las misiones más importantes del Síndic de Greuges.

En unos casos, este derecho a una buena administración estará conectado con el ámbito de los principios rectores de la actuación pública; en otros casos, se mostrará como un auténtico derecho subjetivo al estar conectado a un procedimiento concreto o al venir referido a una debida actuación administrativa de promoción de otros derechos como el de la participación ciudadana.

Pero, además, no siempre estará directamente ligado a un juicio de legalidad de la actuación administrativa; en muchos casos ese derecho a una buena administración podría requerir de la Institución ir más allá de esa mera legalidad si detectara que una norma conduce a una situación injusta y que pudiera entenderse, en consecuencia, como una “*mala administración*”.

Como ya se ha expresado por otras Instituciones, este derecho de nueva formulación, el derecho a una buena administración, puede convertirse, en definitiva, en la expresión general de la función de estas Instituciones y en su fundamental razón de ser aunque la garantía de este derecho no agote su cometido.

Bajo este epígrafe daremos cuenta de aquellas quejas que hacen referencia al derecho de petición que tienen las personas y la correlativa obligación administrativa de responder a sus escritos o solicitudes; el derecho a ser oídos antes de que se adopten resoluciones desfavorables que afecten a los derechos e intereses de las personas; el derecho de acceso a los registros y a obtener información de los archivos administrativos; el derecho de las personas a que le sean reparados los daños que pudieran ocasionarles alguna actuación pública y, finalmente, los derechos referidos a la participación pública en asuntos de la vida política, social y económica.

Este año 2009, se han presentado y tramitado en esta área de la Institución un total de 78 quejas, algunas de las cuales continúan en trámite, y se han seguido actuaciones respecto de un total de 28 expedientes de queja de años anteriores.

5.1. Derecho a recibir en plazo una contestación motivada y a obtener información

Hay un numeroso grupo de quejas presentadas en la Institución por la falta, tardía, incompleta o inmotivada respuesta de las distintas Administraciones a las diferentes solicitudes o escritos presentados por la ciudadanía, habiéndose detectado una reincidencia en la conducta de guardar silencio, que esta Institución ha venido rechazando reiteradamente.

Así, en las quejas nº 083620, 082177, 082165, 090262, 090269 y 090352, entre otras, el Síndic de Greuges recuerda a las distintas Administraciones la obligación establecida 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, de ofrecer una respuesta suficiente, motivada y en plazo a las solicitudes que reciban.

Por otra parte, la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición, también viene a establecer el procedimiento que deben cumplir las Administraciones ante cualquier petición de los ciudadanos.

El incumplimiento de estas obligaciones son indudablemente un indicador de lo que hemos definido en otros lugares como “*mala administración*” y que esta Institución tiene el deber de combatir aunque se vea en la obligación de reiterar una y otra vez sus recomendaciones que, por otra parte, y de forma casi unánime, son aceptadas por las Administraciones a las que van dirigidas.

Un supuesto distinto se plantea cuando lo que la persona solicita de la Administración es el acceso a los archivos administrativos o a una gran cantidad de documentos cuya preparación supone en ocasiones un gran volumen de trabajo para la Administración, especialmente si son Ayuntamientos sin mucho personal a su servicio.

A este supuesto pertenece la queja planteada y tramitada con el nº 071297, resuelta en su día, en el que la promotora de la misma solicitaba al Ayuntamiento de Aspe una gran cantidad de información que requería actuaciones de comprobación o de elaboración “*ad hoc*” para satisfacer la pretensión. Aunque la información fue suministrada en gran medida, la interesada requería, además, que los documentos fueran compulsados.

La Institución es consciente de que el acceso a los archivos y registros no puede afectar a la eficacia de las administraciones. Y así se contempla en el artículo 37 de la mencionada Ley 30/1992. No obstante la aplicación de este límite, de acuerdo con la jurisprudencia, debe entenderse de manera restrictiva para no alterar el principio de transparencia administrativa y, en definitiva, deber encontrarse el equilibrio adecuado entre este derecho de acceso y de información con estos principios de transparencia y proporcionalidad.

Por todo ello, esta Institución recomendó al Ayuntamiento de Aspe que valorara la posibilidad de acceder a lo solicitado, aún apreciando la inexistencia de una actuación irregular por parte de dicho Ayuntamiento.

Por su parte, el Ayuntamiento de Aspe contestó a esta Institución que aceptaba la recomendación efectuada y que procedería en breve a darle cumplimiento.

No obstante, transcurridos varios meses, la promotora de la queja nos indicó que no se había dado cumplimiento a la recomendación, por lo que volvimos a dirigirnos al Ayuntamiento que, por último, nos envió escrito en el que se confirmaba que con esa misma fecha se daba cumplimiento a lo recomendado. A la vista de lo informado procedimos al cierre del expediente.

5.2. Derecho a no soportar los daños causados por una actuación u omisión de la Administración

Este derecho viene contemplado como una de las vertientes del llamado “*derecho a una buena administración*”, que viene también reconocido explícitamente en el artículo 106 de nuestra Constitución.

En este año 2009 se han presentado un total de 19 quejas en materia de responsabilidad patrimonial, en las que las personas afectadas nos trasladan su pretensión de que la Administración les reconozca un derecho a ser indemnizados ante una lesión sufrida en su

persona o patrimonio por una actuación administrativa defectuosa o irregular o también por la omisión de una actuación debida.

En todos estos supuestos, el Síndic de Greuges recuerda a las Administraciones Públicas, reiteradamente, su obligación de resolver estas reclamaciones dentro de los términos y con sujeción plena al procedimiento establecido para tramitarlas, señalando como prácticas a erradicar en la actuación administrativa el retraso injustificado en resolver estas reclamaciones, las interrupciones en el procedimiento y la omisión de trámites esenciales.

Y todo ello, porque el procedimiento legalmente establecido y tramitado correctamente garantiza la posibilidad de investigar y establecer de forma clara los hechos y las circunstancias concurrentes hasta llegar a la conclusión de si el ciudadano tiene derecho a ser indemnizado o no.

Así, en la queja nº 091238, una ciudadana nos manifestaba que su hijo había sufrido una caída en mayo de 2008 cuando se encontraba entrenando en unas instalaciones deportivas municipales y como consecuencia había sufrido una lesión en la rodilla izquierda que la había tenido inmovilizado 22 días. La promotora de la queja había presentado reclamación al Ayuntamiento de Benidorm en diciembre de 2008, sin recibir respuesta a pesar de haber transcurrido más de 6 meses.

Solicitado informe al Ayuntamiento, nos informó que se estaban efectuando los trámites necesarios para resolverlo en el tiempo más breve posible.

Sin embargo, transcurrido más de un mes, la ciudadana nos informaba que, si bien gracias a la intervención de la Institución el Ayuntamiento había iniciado el expediente, únicamente se había realizado ese trámite.

Por ello, volvimos a dirigirnos al Ayuntamiento de Benidorm recomendándole que, a la mayor brevedad posible, se procediese a la resolución del expediente iniciado sugiriéndole que, en caso de existir elementos suficientes, acordase su tramitación por el procedimiento abreviado previsto en la norma reguladora.

El Ayuntamiento de Benidorm contestó aceptando la recomendación y sugerencia realizada, procediendo, por tanto, al cierre del expediente.

5.3. Derecho a la participación ciudadana

Otro de los derechos de las personas cuyo respeto integraría esa conducta exigible a las Administraciones Públicas que calificamos de “buena administración”, es el derecho de participación ciudadana en la vida política, económica y social de la comunidad a la que pertenecemos.

En la queja nº 091246 el presidente de una asociación de vecinos nos planteaba que el Ayuntamiento de Rocafort, en uso de su potestad de autoorganización, había acordado en cuanto al régimen de sesiones del Pleno, que dichas sesiones se celebrasen siempre por la mañana.

La mencionada asociación había dirigido al Ayuntamiento la petición de que esa decisión fuera modificada y se celebrasen los Plenos por la tarde, para facilitar la asistencia de los vecinos; su petición no había sido contestada.

Solicitado el informe al Ayuntamiento, éste nos confirmó el dato de que los Plenos se realizaban siempre por la mañana en virtud de acuerdo adoptado en ese sentido y que se consideraba conveniente mantener dicho régimen para el buen funcionamiento de la Administración.

Así las cosas, realizamos diversas consideraciones en las que, reconociendo esa potestad de autoorganización del Ayuntamiento, se traía a colación, como contrapeso de esa potestad, la obligación que también incumbe a la Entidad Local de facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política. Esta participación y sus diferentes aspectos vienen establecidos en términos de deber-derecho en el Capítulo IV de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y los reglamentos que la desarrollan.

Efectuamos, asimismo, la reflexión de que las normas citadas están destinadas a fortalecer la participación ciudadana como uno de los pilares del estado democrático y que, además, vienen dirigidas a los entes locales como primera instancia donde se produce la necesaria fusión entre los intereses particulares y generales.

En base a todo lo anterior, por esta Institución se recordaba al Ayuntamiento su deber legal de contestar a todas las peticiones realizadas por las personas y, en relación con el tema concreto planteado, se le sugirió que pusiera en marcha los mecanismos de consulta necesarios para asegurar que el mantenimiento del acuerdo de realizar los Plenos de manera fija e invariable por la mañana era compatible o la forma más adecuada para dar cumplimiento a su deber de fortalecer y facilitar la participación ciudadana en la vida política y social del municipio.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación municipal sobre la aceptación o no de la sugerencia realizada.

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 208, frente a las 237 y 138 quejas presentadas en 2008 y 2007, respectivamente.

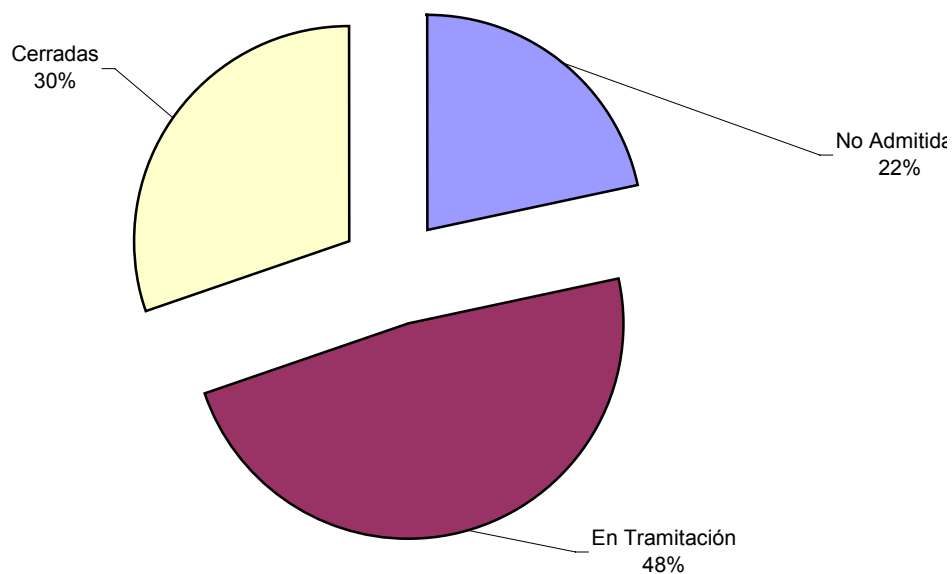
En cuanto a las quejas cerradas, 39 se han solucionado de forma favorable para el ciudadano y 23 por actuación correcta de la Administración Pública investigada.

Por otra parte, se han dictado 13 resoluciones, habiendo sido 12 de ellas aceptadas por la Administración a la que se dirigían.

2. Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas en cifras

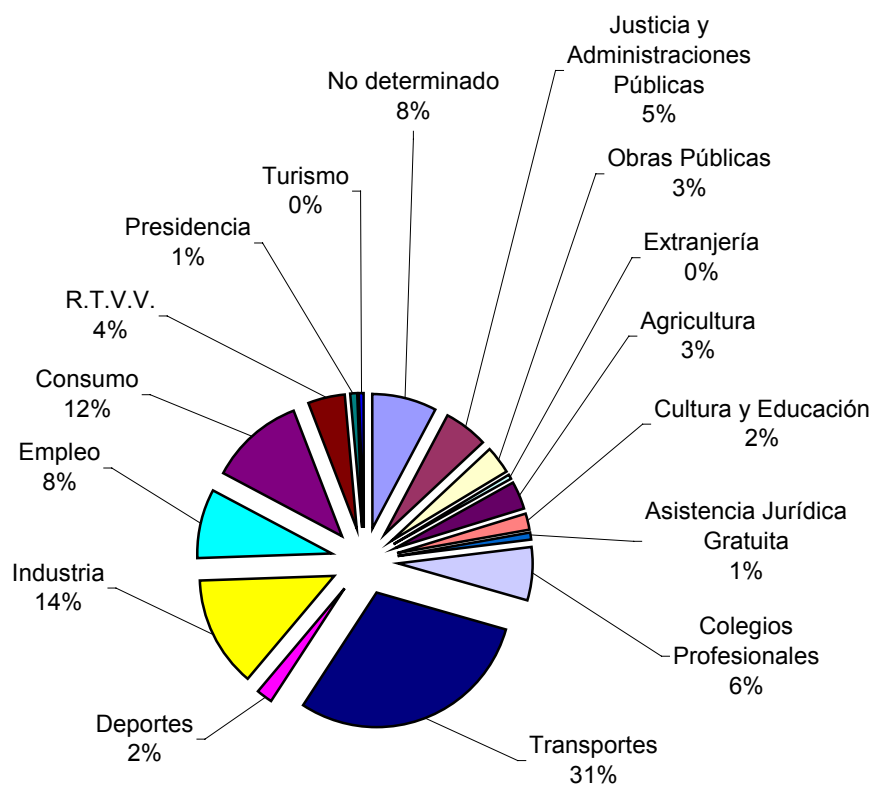
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	45	21,63%
En Tramitación	100	48,08%
♦ En Trámite Normal	100	48,08%
♦ Suspendidas	0	0,00%
Cerradas	63	30,29%
♦ Por solución	26	12,50%
♦ Se solucionará	1	0,48%
♦ Actuación Administrativa Correcta	23	11,06%
♦ Otros Motivos	0	0,00%
♦ Resoluciones	13	6,25%
• Aceptadas	12	5,77%
• No Aceptadas	1	0,48%
Total Quejas	208	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas	Quejas
Transportes	62
Industria	28
Consumo	24
Empleo	17
No determinado	16
Colegios Profesionales	13
Justicia y Administraciones Públicas	11
R.T.V.V.	9
Obras Públicas	7
Agricultura	7
Cultura y Educación	4
Deportes	4
Asistencia Jurídica Gratuita	2
Presidencia	2
Extranjería	1
Turismo	1
Total área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas	208



3. Obras públicas

El autor de la queja nº 091249 nos exponía que “(...) el Ayuntamiento de Vallada aprobó el 3 de julio de 2006 el Proyecto de Expropiación del Plan Especial Parque Estratégico Empresarial de Vallada. Los expropiados, tras mostrar su disconformidad con la valoración efectuada por el Ayuntamiento, presentaron hoja de aprecio que fue rechazada. Se firmó el acta de ocupación y pago por la cantidad ofrecida por la Administración, haciendo constar que se remitía el expediente al Jurado Provincial de Expropiación para fijar el justiprecio. Ante la falta de noticias de la remisión al Jurado Provincial de Expropiaciones, con escrito de entrada nº 1108 de fecha 28/07/2008, solicitaron al Alcalde del Ayuntamiento de Vallada que les facilitara la relación de expedientes remitidos al Jurado Provincial y los que estaban pendientes. Al no obtener respuesta se reiteraron mediante escritos de fechas 29/08/2008, 21/12/2008 y 24/03/2009, sin que hasta la fecha haya dado contestación alguna”.

El Ayuntamiento de Vallada nos explicó en su informe que el Proyecto de Urbanización del Plan Especial del Parque Estratégico Empresarial de Vallada, dada su complejidad y envergadura, ha desbordado en trabajo al Ayuntamiento, por lo que con los funcionarios propios de la Corporación, personal de la Sociedad para la Gestión del Parque Estratégico Empresarial de Vallada S.L. y personal contratado externo, no ha podido dar prioridad a la remisión de los referidos expedientes de los reclamantes al Jurado Provincial de Expropiación de Valencia.

Esta Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Vallada, se compromete ante el Síndic de Greuges a realizar un esfuerzo para que se remitan los expedientes de expropiación al Jurado Provincial de Expropiación de Valencia antes del día 31 de julio de 2009, asignando a tal fin todos los medios humanos de que disponen”.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, y analizada cuanta documentación obraba en el expediente, así como a la vista de lo informado por el Ayuntamiento de Vallada, procedimos a dar por concluida nuestra intervención, dado que se iba a solucionar el problema denunciado.

Por otro lado, el autor de la queja nº 082207, nos manifestaba que presentó escrito ante el Ayuntamiento del Albal en el que solicitaba la mediación del referido Consistorio con la entidad Administración de Infraestructuras Ferroviarias (en adelante, ADIF) en referencia a las deficiencias detectadas en las obras del trazado de los trenes de alta velocidad (AVE), que, según nos indicaba, estaban afectando negativamente a los sistemas de riego de la zona.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Albal quién, a través de su Alcalde, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“Se desconocen los antecedentes referentes a la queja formulada, por lo cual no se le ha dado contestación con anterioridad, si bien cabe indicar que el técnico municipal le ha transmitido al técnico de la consultora que ejerce la dirección facultativa de las obras, (...) cuantas incidencias se han detectado por deficiencias que pudieran afectar a la infraestructura de riego y viaria de caminos rurales de titularidad municipal, no constando en el expediente aquella a que hace referencia la queja planteada (...) en este Ayuntamiento no se ha instruido expediente alguno de intervención al respecto, por no ser competencia municipal, correspondiéndole la actuación de infraestructuras de comunicaciones, como sabrá, al Ministerio de Fomento y a ADIF, indicándole que la misma no requiere de autorización municipal, y que no se halla contemplada en el instrumento de planeamiento urbanístico general vigente en este Municipio”.

Analizando el fondo de la queja, hay que tener en cuenta que la Huerta de Valencia (en valenciano, L'Horta de València o L'Horta) es una comarca histórica de la Comunidad Valenciana. Forman parte de ella la ciudad de Valencia y todos los municipios de las actuales comarcas de la Huerta Norte, parte de los de la Huerta Sur y parte de los de la Huerta Oeste.

Actualmente, se tiende a incluir todos los municipios de dichas comarcas aunque no formasen parte de ella históricamente. El término municipal de Albal forma parte de la Huerta de Valencia.

En este sentido, el art. 22 de la Ley 4/2004, de Ordenación del Territorio y Protección del Paisaje establece que la Huerta de la Comunidad Valenciana, como espacio de acreditados valores medioambientales, históricos y culturales, debe ser objeto de protección. Para ello, el Consell de la Generalitat Valenciana aprobará un Plan de Acción Territorial de protección de la Huerta Valenciana en el que se definirá las zonas merecedoras de protección y las medidas urbanísticas correspondientes, así como los programas de actuación pública necesarios para favorecer el sostenimiento de la actividades propias de la huerta y la permanencia de la población con un nivel adecuado.

Por su parte, el Consell Valencià de Cultura emitió en el mes de Mayo del año 2000, un dictamen sobre “conservación de L’Horta de Valencia” en el que manifestaba la necesidad de actuación inmediata.

Por otro lado, el Decreto 73/2006, de 26 de mayo, por el cual se declara Bien de Interés Cultural al Tribunal de las Aguas de la Huerta de Valencia, en el último párrafo de su anexo establece que “la conservación del Tribunal de las Aguas de la Huerta de Valencia está supeditada al mantenimiento de las comunidades de regantes y a la práctica de la agricultura tradicional de regadío en la Huerta de Valencia, por lo cual, la Generalitat, en coordinación con las entidades locales implicadas y las comunidades de regantes, arbitrará las medidas oportunas para garantizar la pervivencia de esta ancestral institución”.

Por último, respecto al escrito dirigido a la entidad ADIF, concluíamos que el asunto que sometía a nuestra consideración es competencia del Defensor del Pueblo por afectar a un organismo perteneciente a la Administración del Estado (Ministerio de Fomento), quedando, por tanto, fuera del ámbito de competencias de la Administración de la Generalitat Valenciana y, en consecuencia, del Síndic de Greuges.

Concluida la investigación, el Ayuntamiento de Albal aceptó parcialmente nuestras sugerencias en el sentido de que, en el ámbito de sus competencias, dirigiese sus actuaciones a favorecer el sostenimiento de la actividades propias de la Huerta de Valencia y que contestara con prontitud los escritos presentados por los ciudadanos.

4. Industria

El autor de la queja nº 091007 nos indicaba en su escrito que “(...) presentó una reclamación ante el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo por una deficiente planificación y suministro eléctrico, y que dicho Ministerio le informó que daba traslado de la reclamación a la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación.

Efectuados varios requerimientos de informe, finalmente, tuvo entrada en esta Institución un informe de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, quien a través de la Dirección General de Energía, nos comunicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“(...) tras efectuar el correspondiente estudio, se concluye que la gran mayoría de las incidencias son debidas a faltas transitorias con reposición inmediata. Este tipo de interrupciones son imposibles de prever (...) otro tipo de interrupción de mayor duración son las que, por causas desconocidas, dispara el interruptor de una línea y no reengancha automáticamente, siendo necesario un tiempo para localizar la avería y reponer el servicio. Asimismo, y aunque la realidad técnica actual impide ofrecer una alimentación totalmente libre de interrupciones, se continúa trabajando en los procesos de revisión y mantenimiento de las redes (...) “conforme prevé el artículo 105 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre y la orden ECO/797/2002, de 22 de marzo, si finalizado el periodo de cómputo anual se superasen los límites de calidad de suministro, se procedería a efectuar el correspondiente descuento en la facturación (...) “con relación al posible déficit en la planificación y planeamiento eléctrico, se indica que tanto en la zona comercial como el centro deportivo, bien por la calificación del suelo, bien por las

características del suministro, la ejecución de la infraestructura eléctrica necesaria para atender a los mismos es realizada por el respectivo peticionario. En este sentido, la instalación y funcionamiento de grupos electrógenos en la zona comercial ha venido motivado por el retraso, por parte del peticionario, en la legalización de las instalaciones, lo que conlleva la demora en la puesta en servicio de las mismas (...)”.

Finalmente, dicho Servicio Territorial concluía su informe considerando adecuada a la normativa vigente la actuación de la mercantil Iberdrola Distribución Eléctrica S.A.U. debiendo, a su vez, mantener los niveles de calidad respecto a sus instalaciones de distribución realizando las revisiones periódicas en las mismas, conforme lo dispuesto reglamentariamente y, que a su vez, los usuarios del servicio, dotar sus instalaciones interiores de los sistemas de protección correspondientes, conforme lo dispuesto en el Real Decreto 842/2002, a fin de evitar las consecuencias de las incidencias que por distintas causas cabe preverse en el sistema eléctrico.

El autor de la queja presentó un escrito de alegaciones en las que señalaba, que ante la contestación recibida por parte de la Jefatura del Servicio Territorial de Energía, había presentado un Recurso de Alzada ante la Dirección General de Energía, en el que, básicamente, se ratificaba en el contenido su escrito inicial de queja.

La Conselleria de Infraestructuras y Transporte aceptó nuestra recomendación de que contestará de forma motivada al recurso de alzada, respondiendo a todas y cada una de las cuestiones allí planteadas.

Por otro lado, la autora de la queja nº 090954 nos relataba que *“(...) ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Elche presentó una queja por lo que le parecía un abuso en los recibos de Iberdrola y la OMIC remitió mi expediente al Servicio Territorial de Energía, sin haber recibido a día de hoy ninguna contestación (...)*”.

Por su parte, la Dirección General de Energía de la Consellería de Infraestructuras y Transportes, nos remitió el siguiente informe:

“A través de la Orden ITC/1857/2008, de 26 de junio, con la Orden ITC/3801/2008, de 26 de diciembre, ambas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, se procedió a la revisión de las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio del 2008 y a partir del 1 de enero de 2009, respectivamente. Por otro lado, la disposición adicional séptima del Real Decreto 1578/2008, de 26 de septiembre, del citado Ministerio establece que “ la facturación de las tarifas de suministro de energía eléctrica social y domésticas a partir del 1 de noviembre de 2008 se efectuará por la empresa distribuidora mensualmente llevándose a cabo con base en la lectura bimestral de los equipos de medida instalados al efecto”.

Con motivo de las quejas recibidas, por parte de la Dirección General de Energía, se inició expediente informativo, de referencia IN 5/2009, tendente a determinar si por la mercantil Iberdrola Distribución Eléctrica S.A.U, se procedió correctamente en la estimación de los consumos, en aquellos periodos en los que la lectura de los equipos de medida no haya sido real, así como la compensación realizada en la facturación cuando se disponga de datos derivados de las lecturas reales de los equipos de medida.

El citado expediente había sido resuelto mediante resolución del Director General de Energía, en fecha 31 de marzo de 2009, publicada en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana nº 6007, de 6 de mayo de 2009. Mediante la presente se resolvió que la empresa distribuidora procediese a la refacturación en los siguientes casos:

1.- En aquellas facturas en las que por no disponer de consumo histórico equivalente al mismo periodo de tiempo, únicamente se haya facturado el término potencia, se procederá a refacturar de acuerdo con el consumo histórico disponible.

2.- *En aquellas facturas que, una vez se dispone de lectura real de los consumos, no se haya procedido a realizar una devolución de las cantidades facturadas en concepto de energía consumida en las lecturas estimadas, deberá procederse a realizar una devolución de las cantidades facturadas en la facturación basada en lecturas estimadas.*

3.- *Para aquellos nuevos suministros en los que la primera lectura no haya sido real, deberá procederse a refacturar de modo que se cumpla el requisito de que la primera lectura de un suministro sea real.*

4.- *Para el caso que, de la refacturación procedente, se derive que el usuario ha abonado cantidades en exceso, la mercantil distribuidora deberá proceder a realizar la devolución de esas cantidades (...).”*

La Conselleria nos indicó, además, que estos criterios habían sido comunicados a la compañía eléctrica Iberdrola Distribución Eléctrica S.A.U., la cual ha procedido y procederá, en lo sucesivo, a su aplicación.

En consecuencia con todo lo anterior, acordamos el cierre del expediente de queja, al observarse que se habían solucionado los problemas denunciados.

Por último, en la queja nº 080260, el Ayuntamiento de La Pobla de Vallbona nos expuso sus motivos para no aceptar nuestra sugerencia de que adoptara cuantas medidas resultaran precisas para asegurar el soterramiento, por parte del promotor, de la línea de alta tensión que garantice a las viviendas construidas el suministro de energía eléctrica y que, en su caso, asuma el coste que se deriva de dichas actuaciones.

5. Empleo

En la queja nº 083325, el ciudadano manifestaba que solicitó al SERVEF la expedición del certificado de profesionalidad de electricista de mantenimiento y que en el momento de dirigirse a esta Institución, y a pesar del tiempo transcurrido, no se le había expedido el referido certificado de profesionalidad.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo quién, a través de la Dirección General de Formación y Cualificación Profesional del SERVEF, nos comunicó, entre otras cuestiones, que “(...) *el registro de dichos certificados debe realizarse en un registro general en el Sistema Nacional de Empleo. Este registro de certificados, preparado por el Servicio Público de Empleo Estatal, no ha estado operativo para nuestra Comunidad hasta el mes de septiembre. A la fecha, tras diversos trámites, se está ultimando la expedición de determinados certificados, entre los que se encuentra el solicitado por el autor de la queja (...)*”, añadiendo que “(...) *de no producirse ningún imprevisto, el certificado estará disponible en torno a tres meses, ya que se tienen que ultimar trabajos de edición en papel normalizado, realizándose por primera vez con ocasión de la emisión de los certificados de profesionalidad de referencia (...)*”.

La Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo aceptó nuestra recomendación en sentido de expedir, cuanto antes, dicho certificado de profesionalidad.

Por otro lado, los autores de las quejas nº 090582, 090583, 090598 y 090663, nos manifestaban que “(...) *del 16/09/2007 al 17/12/2007 realizaron curso de formadores ocupacionales en la modalidad on-line semipresencial, impartido por el centro SERVEF de Formación-Centro nacional FPO de madera, mueble y corcho de Paterna. Estaban previstas unas becas consistentes en ayuda por transporte, manutención y alojamiento por la asistencia a las sesiones*

presenciales y una ayuda por gastos de conexión a Internet. El 12 de mayo del 2008 recibieron la ayuda correspondiente a la conexión a Internet, que ascendía a 75,52 €, sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido, las ayudas previstas para el transporte, manutención y alojamiento no habían sido abonadas (...)”.

La Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, a través de la Dirección General de Formación y Cualificación profesional nos comunicó que *“(...) siendo necesario dar una solución a esta situación y atender a los derechos de los interesados, por parte del Servicio Valenciano de Empleo y Formación, se están realizando los ajustes presupuestarios pertinentes para dotar de crédito al pago de las becas objeto de las referidas quejas y atenderlas a la mayor brevedad posible (...)*”.

En este contexto, hay que recordar que el establecimiento de las becas se inscribe dentro de la denominada potestad discrecional de la Administración Pública. Sin embargo, una vez que la beca ha sido anunciada y regulada normativamente, termina la discrecionalidad y comienza la regla, y el reparto concreto escapa del puro voluntarismo de la Administración.

El otorgamiento de las becas ha de estar determinado por el cumplimiento de todas las condiciones exigidas por la normativa correspondiente, pues, de lo contrario, resultaría arbitraria y totalmente atentatoria a la seguridad jurídica la discrecionalidad del actuar de la Administración.

De lo actuado, se desprende que, a pesar de que los autores de las quejas cumplieron con todas las condiciones, la Administración no ha abonado las cantidades correspondientes a las becas de ayuda de transporte, manutención y alojamiento por asistir a un curso del SERVEF.

No obstante lo anterior, consideramos que la acción de la Administración Pública no sólo debe limitarse a “dotar de crédito al pago de las becas objeto de queja” (que estaban todavía pendientes de pago), sino que, habiendo transcurridos casi dos años de demora en su abono, se debería valorar las posibles compensaciones a que pudiesen tener derecho los autores de las quejas (intereses de demora y/o indemnización de daños y perjuicios).

En este sentido, sugerimos al Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF) que, a la mayor brevedad posible, procediese al abono de las becas, así como que valorase las compensaciones a que tienen derecho los autores de las quejas por la demora en el pago de las mismas.

Finalmente, la Conselleria aceptó nuestras sugerencias, procediendo a realizar los ajustes presupuestarios para que percibiesen el importe de las becas antes de que finalizase el año, y en referencia a las compensaciones que pudiesen tener derecho los autores de las quejas, se procedería de acuerdo con la normativa aplicable.

6. Consumo

La gran mayoría de las quejas recibidas relacionadas con este apartado, versan, principalmente, sobre la falta de contestación a las reclamaciones presentadas de los consumidores, como, por ejemplo, en la queja nº 090705, que en su escrito inicial manifestaba que, con fecha 26 de enero de 2009, acudió al Ayuntamiento de Carcaixent *“(...) para poner de manifiesto nuestra disconformidad con las actuaciones de los organismos competentes del Ayuntamiento, policía y oficina del consumidor, y conseguir una respuesta al problema planteado (...), sin embargo, a fecha de hoy no hemos obtenido respuesta alguna por parte del Ayuntamiento (...)*”.

El Ayuntamiento de Carcaixent nos informa que *“(...) se han efectuado los trámites habituales en la Oficina Municipal de Consumidor, requiriendo al responsable de la empresa en cuestión para que procediera a la compra de hojas de reclamaciones para su establecimiento (...)*”.

A estos efectos, el art. 1 del Decreto autonómico 77/1994, de 12 de abril, por el que se regulan las hojas de reclamaciones, determina que todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Valenciana, incluidos los prestadores de servicios a domicilio y los espectáculos públicos y actividades recreativas, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones de acuerdo con el modelo establecido.

El ámbito subjetivo de aplicación de este reglamento comprende a todas las personas jurídicas, tanto públicas como privadas, ya que la normativa no contiene distinción alguna.

Asimismo, el art. 3.1 del mencionado Decreto 77/1994, contempla la obligación de exhibir al público, de forma perfectamente visible, la siguiente leyenda: *«Este establecimiento tiene hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten»*.

El Ayuntamiento de Carcaixent aceptó nuestras recomendaciones de requerir a la empresa denunciada a disponer de hojas de reclamaciones, así como a colocar un cartel visible al público en el que informe sobre la existencia de las mismas.

7. Colegios profesionales

En la queja nº 082222, la ciudadana que la interpuso manifestaba lo siguiente:

“Que en el ejercicio y representación por parte de una letrada se produjeron irregularidades que figuran probadas en el expediente disciplinario Nº 250/2006 del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia. Sin embargo, dicho expediente fue archivado, al parecer, al haber prescrito la supuesta falta.”

Interesamos informe al Ilustre Colegio de Abogados de Valencia, quien nos comunicó que, efectivamente, la presunta falta había prescrito y la interesada había interpuesto un recurso de alzada ante el Consejo de Colegios de Abogados de la Comunitat Valenciana.

Con carácter previo, recordamos que los Colegios Profesionales (como ocurre con el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia, el cual se encuentra incorporado al Consejo Valenciano de Colegios de Abogados) forman parte de la denominada Administración Corporativa. El Síndic de Greuges tiene competencias para revisar la actuación de los Colegios Profesionales situados en el ámbito territorial y competencial de la Comunitat Valenciana.

Por lo que se refiere a los Colegios Profesionales, el art. 36 de la Constitución española señala:

“La Ley regulará las peculiaridades propias del régimen jurídico de los Colegios Profesionales y el ejercicio de las profesiones tituladas. La estructura interna y su funcionamiento deberán ser democráticos”.

La Ley de la Generalitat Valenciana 6/1997, de 4 de diciembre, de Consejos y Colegios Profesionales desarrolla el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana. Por otro lado, por Decreto 4/2002 de 4 de enero, se aprobó el Reglamento de desarrollo de la Ley 6/1997.

Respecto a la primera de las cuestiones a estudiar, el art. 80 y siguientes del Real Decreto 658/2001, de 22 de junio, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía, señala que la responsabilidad disciplinaria de los Letrados puede exigirse ante el Colegio de Abogados al que pertenezca el letrado.

Pues bien, la referida legislación se refiere al Régimen disciplinario de los Colegios Profesionales cuando se produce la vulneración de las normas deontológicas de la profesión y/o

de las normas colegiales de los estatutos, remitiéndonos a un procedimiento administrativo disciplinario (Art. 21 y 22 de la Ley 6/1997 y el Art. 60 y 61 del Decreto 4/2002).

En este sentido, entendemos que el ejercicio o no de la potestad disciplinaria por la actuación de sus colegiados corresponde al Colegio Profesional correspondiente, de tal forma que la mera discrepancia o desacuerdo con el contenido de una resolución administrativa (en este caso, del Ilustre Colegio de Abogados) no puede, por sí sola, motivar la intervención del Síndic de Greuges.

Por último, de la actuación desarrollada por el letrado en el ejercicio de su actividad profesional podrían derivarse responsabilidades civiles o penales que, en su caso, serían exigibles ante los Juzgados y Tribunales, según las normas establecidas en nuestro ordenamiento jurídico, no pudiendo intervenir el Síndic de Greuges, ya que carece de facultades para suplir la legitimidad de los particulares ante los órganos jurisdiccionales.

No obstante lo anterior, y centrándonos en la cuestión de forma, considerábamos que la actuación pública podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos de la promotora de la queja, por lo que recomendamos al Consejo de Colegios de Abogados de la Comunidad Valenciana la pronta contestación al recurso de alzada, como así sucedió.

8. Justicia y Administraciones Públicas

En la queja nº 090165, sobre inclusión en el censo de presos políticos, su autora, viuda, había solicitado a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas la inscripción en el censo de ex-presos políticos de su marido, al haber sido encarcelado por un delito de auxilio a la rebelión militar, consecuencia de la guerra civil española, por un periodo inferior a tres años.

Asimismo, nos expresaba que la solicitud fue desestimada por “(...) *haber estado mi marido encarcelado por un periodo inferior a tres años (...)*”, añadiendo que “(...) *se da la circunstancia de que la inclusión en el censo de expresos políticos y, por ende, la correspondiente indemnización, equivalente a 6.000 euros, se refiere a aquellos que fueron encarcelados de conformidad con la Ley de Amnistía pero que no estuvieron más de tres años, ya que, en estos casos, será el Ministerio de Economía y Hacienda el encargado de tramitar estos expedientes. Serán las Comunidades Autónomas las encargadas de custodiar los expedientes donde el periodo de prisión fuese inferior a tres años (...)*.”

Por su parte, la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas nos remitió un informe con el siguiente contenido:

“Mediante escrito de esta Subsecretaría, de fecha 15 de diciembre de 2008, se contestó a la autora de la queja comunicando que su marido no reunía los requisitos o condiciones a cuyo cumplimiento se supedita el reconocimiento de indemnización solicitada, por no haber sufrido privación de libertad por actos de intencionalidad política por tiempo superior a tres años (de hecho, su permanencia en prisión fue de dos años, dos meses y catorce días).

Todo ello, como consecuencia de lo establecido en el Acuerdo de 16 de mayo de 2005, del Consell de La Generalitat, por el que se aprueba el censo de ex-presos políticos, que establece dicha circunstancia como uno de los requisitos necesarios para ser incluido en el censo”.

Así las cosas, esta Institución ya ha tenido ocasión de conocer la problemática que se aborda en esta queja.

Efectivamente, desde el Informe anual presentado por el Síndic de Greuges ante Les Corts en el año 2001, hemos dado cuenta de quejas en las que sus autores mostraban su insatisfacción por no

haber podido acceder a las ayudas previstas por la Ley Estatal 4/1990, de 29 de junio, para personas que hubiesen sufrido prisión en la guerra civil española, y ello por cuanto no reunían los requisitos previstos en aquella norma.

Por Resolución de esa Conselleria, de 13 de mayo de 2002 (DOGV nº. 4280 de 27 de junio), se inició la elaboración de un censo de personas que tuvieran la condición política de valenciana y cumplieran los requisitos previstos en la Ley 46/1977, de amnistía, y no percibieran indemnizaciones al amparo de la disposición adicional 18 de las Leyes de Presupuestos Generales del Estado de 1990 y 1992.

Estas personas debían acreditar, entre otros requisitos, la privación de libertad por actos de intencionalidad política por tiempo superior a tres años.

Del estudio de las quejas se desprendían muchas dificultades, dado el tiempo transcurrido, para certificar la privación de libertad (en este sentido, muchos promotores de quejas y colectivos sugerían una actuación similar a la llevada a cabo por la Generalitat de Cataluña, consistente en la firma de un Convenio con el Ministerio de Defensa con el objeto de facilitar la búsqueda de información en el Archivo Militar de Guadalajara).

Por otro lado, se quejaban de que eran necesarios tres o más años de privación de libertad, cuando en otras Comunidades Autónomas se indemnizaba en proporción a los meses de privación de libertad, sin necesidad de que estuvieran más de tres años.

Por Resolución del Conseller de Justicia y Administraciones Públicas, de 16 de enero de 2004 (DOGV de 22 de enero), se publicó el censo que integra a aquellos valencianos y valencianas que, afectados por los supuestos de la Ley 46/1977, de 15 de octubre, de amnistía, no hubieran percibido indemnizaciones al amparo de la Disposición Adicional decimoctava de la Leyes de Presupuestos del Estado para 1990 y 1992.

De acuerdo con los datos suministrados a esta Institución por la Conselleria, el censo anterior lo componían 46 solicitudes a las que se dio un carácter provisional porque el censo elaborado estaba sujeto a una posible actualización. El mismo Acuerdo del Consell preveía la ampliación de un mes del plazo desde la publicación del censo para que se complete la documentación por aquellos solicitantes que en su día no pudieron aportarla.

Paralelamente, desde el ámbito estatal, en los últimos años, han surgido iniciativas normativas que recuerdan a los que sufrieron el conflicto civil.

Así, podemos destacar la Ley por la que se reconoce una prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados al extranjero durante su minoría de edad, como consecuencia de la guerra civil y que desarrollaron la mayor parte de su vida fuera del territorio nacional; la Orden ministerial 3945/2005, de 16 de diciembre, por la que se establecen subvenciones a actividades relacionadas con las víctimas de la guerra civil y del franquismo; la Ley 24/2006, de 7 de julio, sobre declaración del año 2006 como el año de la memoria histórica y, por último, la reciente Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.

En relación a lo anterior, desde esta Institución no podíamos más que valorar de forma muy positiva la preocupación de los Poderes Públicos, tanto estatal como de La Generalitat, por resarcir a quienes sufrieron las consecuencias de la guerra civil española. No obstante, pese al esfuerzo normativo, entendemos que quedan aún iniciativas que den respuesta a las demandas de muchos ciudadanos/as.

Consideramos que la actuación de los Poderes Públicos debía ir encaminada a la equiparación de los ciudadanos de los diferentes bandos que participaron y padecieron las consecuencias de la guerra civil española que tuvo lugar entre 1936 y 1939. Esto había sido en parte posible, tal y como habíamos visto, gracias a diversa normativa pre y post-constitucional que han regulado las diferentes indemnizaciones relativas al reconocimiento de las situaciones que generó la guerra y posterior prisión de muchos ciudadanos.

Sin embargo, del estudio de las quejas presentadas ante el Síndic de Greuges, se concluyó que no todos los ciudadanos/as que padecieron prisión por razones políticas podían formar parte del censo de La Generalitat, ya que quedaron excluidos del mismo los siguientes afectados/as:

- Los que estuvieron privados de libertad por un tiempo inferior a tres años.
- Quienes estando en prisión y cumpliendo los requisitos, no pudieron certificar su estancia en prisión por el tiempo establecido.
- A los que se les pasó el plazo para presentar las solicitudes de indemnización convocadas por La Generalitat en el año 2004.

Esta situación podría producir que muchos valencianos y valencianas, que realmente padecieron privación de libertad por motivos políticos, no constasen en el censo a elaborar por esa Administración.

Respecto al primer punto, al parecer, otras Comunidades Autónomas no han establecido limitaciones de años, estableciendo unas ayudas basadas en el tiempo proporcional de prisión.

En relación a los problemas para certificar el tiempo en prisión, aún reconociendo sus dificultades, parece interesante la solución adoptada por otras Comunidades Autónomas, en el sentido de establecer Convenios y Acuerdos con las Administraciones de las que dependen archivos históricos civiles o militares.

Recientemente, con ocasión del estudio de la queja nº 070852, solicitamos de la Conselleria de Justicia e Interior (actual Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas) que nos informara sobre si se tenía prevista la convocatoria de nuevas ayudas a los afectados o familiares que sufrieron privación de libertad por motivos de la guerra civil española (1936-1939) y, en consecuencia, la apertura de un nuevo plazo para poder solicitar las mismas.

Del informe remitido por la Conselleria se desprendería, entre otras cuestiones, que “(...) *la voluntad que ha guiado la regulación de este tipo de indemnizaciones, así como posteriores actuaciones del Gobierno Valenciano que ha acometido para su efectiva aplicación, no ha sido otra que el reconocimiento hacia aquellos que por actos de intencionalidad política se vieron privados del derecho fundamental a la libertad (...)*”, añadiendo “(...) *unas actuaciones que, en todo momento, han estado presididas por el firme propósito de hacer realmente efectivo este reconocimiento, evidenciándose en la apertura de sucesivos plazos para posibilitar la acreditación del periodo de privación de libertad en la inclusión en este último de aquellas situaciones de estancia en campos de concentración o batallones disciplinarios y en la estimación de aquellas situaciones que, sin suponer una estancia efectiva en campos de internamiento, se han considerado restrictivas de la libertad individual, como son la prisión atenuada en el domicilio (...)*”.

El plazo para presentar solicitudes estuvo abierto desde mayo de 2002 hasta prácticamente junio de 2004.

Por último, “ (...) *y en relación con el extremo planteado sobre la apertura de un nuevo plazo para solicitar la indemnización, he de manifestar que nos encontramos ante un momento*

político, agotada la VI legislatura y disuelta Les Corts, y no es posible ofrecer una respuesta adecuada (...)”.

Uno de los principales deseos de la sociedad española es que nunca más se vuelva a repetir un enfrentamiento como el de la guerra civil española. Los años transcurridos (más de sesenta desde que finalizó la contienda) y, sobre todo, la edad del colectivo afectado (mayoritariamente superior a los 80 años) hace razonable la demanda dirigida a la Administración Valenciana de que incrementase, todavía más, sus esfuerzos para reparar las injusticias cometidas hacia estas personas.

En este sentido, sugerimos a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que valorase convocar un nuevo periodo de ayudas y, en consecuencia, incluyese en el censo a todos los valencianos y valencianas que padecieron privación de libertad como consecuencia de la guerra civil española, con independencia del tiempo, así como estableciese todas las medidas posibles para facilitar al colectivo de afectados los certificados de privación de libertad al objeto de las indemnizaciones o ayudas que se pudiesen establecer.

Finalmente, se procedió a cerrar el expediente de queja sin una aceptación de la sugerencia realizada a la Conselleria, ya que, según esta, debía ajustar sus actuaciones según lo dispuesto en la normativa, que en la actualidad era, el acuerdo de 6 de mayo de 2005 del Consell de la Generalitat y el Decreto 210/2005.

En idéntico sentido, la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas tampoco aceptó nuestra sugerencia en la queja nº 083312.

9. Medios de comunicación

En las quejas nº 080375, y 093270 al 093274 acumuladas, los autores manifestaban que, a su juicio, “(...) la Dirección de RTVV no respeta la neutralidad, pluralidad y veracidad que corresponde a un medio público de comunicación (...) promoviendo la difusión de programas informativos que violan los derechos y libertades de los valencianos protegidos por el Título I de la Constitución Española, artículo 20, y por el Título II del Estatuto de Autonomía, artículo 8 (...)”, y acompañando, en prueba de estas afirmaciones, 8 discos DVD con las grabaciones de los programas informativos que, en su opinión, adolecían de imparcialidad y falta de objetividad.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, requerimos informe a la Dirección de RTVV, quien nos expresó que “(...) como un servicio de radiotelevisión pública, garantiza los derechos de los espectadores, la independencia de las noticias, el rigor informativo, el derecho a comunicar o recibir libremente información veraz y el derecho a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones. Desde RTVV somos conscientes que la información es un derecho social, tal y como se desprende de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (...) RTVV se compromete con los valores de veracidad, justicia, libertad y responsabilidad.”

A la vista de lo informado por RTVV, los autores de las quejas, representantes de las secciones sindicales de UGT, CCOO y la Intersindical Valenciana en RTVV, presentaron alegaciones en las que reiteraron sus denuncias sobre la necesidad de mejorar el pluralismo informativo de la entidad.

Posteriormente, el representante de la Intersindical Valenciana solicitó una entrevista con el Síndic de Greuges y la misma se celebró el lunes día 9 de noviembre en nuestra sede, en la que también participaron la Adjunta Primera y el Adjunto Segundo de la Institución.

Como consecuencia de dicho encuentro, el representante de la Intersindical Valenciana presentó varios escritos en los que, además de reiterar la necesidad de mejorar el pluralismo informativo

de RTVV, ampliaba el objeto inicial de la queja, planteando estas otras cuestiones relacionadas con el funcionamiento de RTVV:

- Queja nº 093270: la escasa utilización de la contratación indefinida frente a la temporal.
- Queja nº 093271: la falta de creación del Consell Audiovisual de la Comunitat Valenciana.
- Queja nº 093272: el retraso en el pago de atrasos e incrementos retributivos.
- Queja nº 093273: la falta de publicación del convenio colectivo por parte de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo.
- Queja nº 093274: la falta de funcionamiento del Comité de Redacción previsto en el Convenio Colectivo de RTVV.

A) Por lo que se refiere al objeto de las quejas nº 093270, 093272 y 093273, queríamos dejar claro que esta Institución se mostraba sensible a estas preocupaciones sindicales y deseaba que las condiciones laborales de los trabajadores de RTVV mejorasen todo lo que fuese posible, ya que estamos convencidos que ello redundará positivamente en el funcionamiento de RTVV, por lo que expresamos nuestra voluntad de que los referidos problemas laborales se pudiesen solucionar cuanto antes.

No obstante, aun queriendo ayudar al logro de estas reivindicaciones apoyándonos en la naturaleza pública de la entidad RTVV y los derechos laborales reconocidos en el art. 35 de la Constitución Española, hay que tener en cuenta que el Síndic de Greuges actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, de manera que no podía desconocer que el art. 25 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, y el art. 2 del Real Decreto Legislativo 2/1995, de 7 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Procedimiento Laboral, atribuyen exclusivamente a los órganos jurisdiccionales del orden social el conocimiento de las cuestiones litigiosas que se promuevan en materia de derechos y obligaciones derivados del contrato de trabajo, conflictos colectivos y convenios laborales, por lo que esta Institución carece de competencia legal para pronunciarse respecto del fondo de las cuestiones laborales planteadas, ya que la misma corresponde a los Juzgados de lo Social.

B) Con independencia de lo anterior, en cuanto al objeto central de las quejas nº 080375, 093271 y 093274, la posible vulneración por parte de RTVV del derecho a comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión --consagrado en el art. 20.1.d) de la Constitución Española y en el art. 8 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana--, esta Institución, en cumplimiento de lo solicitado por los representantes de los trabajadores, se había coordinado con el Defensor del Pueblo de España, al amparo del art. 2.2 de la Ley estatal 36/1985, de 6 de noviembre, de Prerrogativas y garantías de las figuras similares al Defensor del Pueblo y régimen de colaboración y coordinación de las mismas.

En este sentido, respecto a las quejas referidas a la posible vulneración por parte de RTVV del derecho a recibir información veraz, el Defensor del Pueblo de España se ha pronunciado de manera reiterada durante el presente año en el siguiente sentido:

“(…) es la Comisión Permanente no Legislativa de Control de la Actuación de Radiotelevisión Valenciana y sus Sociedades, creada por disposición legal, la competente para ejercer el control del ente y de sus directivos y sociedades (…).”

En consecuencia, en cumplimiento del deber de coordinación entre el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y del Defensor del Pueblo de España, recogido en el art. 2.2 de la repetida Ley 36/1985, esta Institución respetaba la decisión del Defensor del Pueblo en el sentido de considerar que el control de la actuación de RTVV debía ser realizado por la Comisión

Permanente no Legislativa de Control de la Actuación de Radiotelevisión Valenciana existente en Les Corts Valencianes, tal y como también ordena el art. 182 del Reglamento de Les Corts, aprobado por acuerdo de fecha 18 de diciembre de 2006.

Abundando en esta cuestión, efectuamos un estudio comparativo de toda la legislación estatal y de otras comunidades autónomas para comprobar a quién se atribuye el control de la actuación de la radio y televisión pública, constatando que dicho control siempre corresponde al Parlamento, a través de una Comisión Permanente Específica .

Con ser todo ello cierto, no lo era menos que la importancia del derecho fundamental de las personas a recibir información veraz por parte de los medios de comunicación públicos justificaba que el Síndic de Greuges, como Alto Comisionado de Les Corts para velar por la protección de los derechos fundamentales en la Comunidad Valenciana, no permaneciese callado e impasible y se pronunciase con absoluto respeto a las actuaciones efectuadas o que pudiese realizar la Comisión Permanente no Legislativa de Control de la Actuación de RTVV.

A este respecto, el art. 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, modificado por Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, encomienda al Síndic de Greuges la protección, sin exclusión alguna, de “todos” los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución y en el Título II de dicho Estatuto, entre los que se encuentra el derecho a comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión --art. 20.1.d) de la Constitución y art. 8 del Estatuto de Autonomía--.

La voluntad de esta Institución era llamar la atención a todos los grupos políticos con representación en la Comisión Parlamentaria de Control y en el Consejo de Administración de RTVV la importancia de seguir trabajando conjuntamente, codo a codo, en la protección del derecho fundamental de las personas a recibir información veraz por cualquier medio de difusión.

Sentado lo anterior, esta Institución quería dejar constancia del papel esencial que los medios de comunicación social desempeñan en las sociedades democráticas como cauce de formación de la opinión pública y salvaguarda del pluralismo político.

Tal importancia encontró reflejo en nuestro Estado de Derecho, no sólo en la configuración del derecho a comunicar y recibir información veraz por cualquier medio de difusión, como derecho fundamental regulado en el artículo 20.1.d) de nuestra Constitución, sino también en numerosos pronunciamientos de nuestro Tribunal Constitucional (entre otras en las Sentencias 206/1990, de 17 de diciembre [RTC 1990, 206], 104/1986, de 17 de julio [RTC 1986, 104] y 12/1982, de 31 de marzo [RTC 1990, 12]) en los que se resaltó la función de los medios de comunicación social como instrumento imprescindible para la formación de una opinión pública libre, sin la cual, en palabras de nuestro Alto Tribunal, no hay ni sociedad libre ni soberanía popular.

Asimismo, la Unión Europea sigue trabajando en favor del pluralismo en los medios y de la libertad de información, consagrado en el apartado 2 del artículo 11 de la Carta Europea de Derechos Fundamentales, donde se afirma que "se respetan la libertad de los medios de comunicación y su pluralismo".

Nadie discute que todas las radiotelevisiónes públicas desempeñan una función fundamental en el ámbito público y que, por lo tanto, no pueden dejar de trabajar para lograr, día a día, la consecución de los siguientes objetivos principales:

a) garantizar una información imparcial y enteramente independiente, ya se trate de noticiarios o de programas de fondo, capaz de conseguir la confianza del público;

b) desempeñar una función relevante en la animación del debate público, indispensable para el buen funcionamiento de la democracia, y ofrecer a todos los grupos y organizaciones de la sociedad un foro en el que puedan debatir.

La Unión Europea ha rogado reiteradamente a los Estados miembros que garanticen la independencia de las cadenas de radio y televisión públicas en cuanto a injerencias políticas y económicas a través de la creación de las estructuras adecuadas, como órganos pluralistas u otros órganos independientes.

En esta misma línea, los representantes de la Intersindical Valenciana solicitaron la mediación del Síndic de Greuges, tanto en la entrevista mantenida el 9 de noviembre como en sendos escritos posteriores presentados en la Institución, con el objeto de lograr la reactivación del Comité de Redacción previsto en el Convenio Colectivo de RTVV --actualmente, al parecer, sin funcionamiento--, así como la creación y puesta en marcha del Consell Audiovisual de la Comunitat Valenciana, como mecanismos eficaces para reforzar la protección del derecho fundamental de las personas a comunicar y recibir información veraz por cualquier medio de difusión.

En efecto, el Comité de Redacción contemplado en el Convenio Colectivo de RTVV, que funcionó en su momento, y que, al parecer, hacía tiempo que no se convocaba, está configurado como el órgano de representación profesional de la Redacción, ejerciendo funciones de mediación entre ésta y la empresa respecto a las consultas, iniciativas y conflictos que hayan surgido en la Redacción sobre cuestiones profesionales.

El Comité de Redacción tiene como función evaluar la adecuación de los diferentes programas de contenido informativo al pluralismo político, sugiriendo y planteando iniciativas a la Dirección en orden a crear, potenciar o modificar determinadas líneas de la programación informativa.

Por otra parte, el art. 56.3 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, modificado por Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, contempla la creación del Consell Audiovisual de la Comunitat Valenciana, en los siguientes términos :

“(…) Por Ley de Les Corts, aprobada por mayoría de tres quintas partes, se creará el Consell del Audiovisual de la Comunitat Valenciana, que velará por el respeto de los derechos, libertades y valores constitucionales y estatutarios en el ámbito de la comunicación y los medios audiovisuales en la Comunitat Valenciana (...)”.

En cuanto a su composición, nombramiento, funciones y estatuto de sus miembros, igualmente habrá que ajustarse a lo que disponga la Ley”.

Asimismo, también se encuentra prevista su creación en el art. 5 de la Ley valenciana 1/2006, de 19 de abril, del Sector Audiovisual.

Había que notar que no resulta fácil poner en marcha el Consell Audiovisual de la Comunitat Valenciana. La Ley de creación exigía una mayoría cualificada de las tres quintas partes de los diputados, lo que viene a demostrar la importancia de alcanzar un elevado grado de consenso entre todos los partidos políticos con representación en Les Corts.

No es casual que esta misma mayoría cualificada se exija para que Les Corts Valencianes puedan elegir, en cada legislatura, a los once miembros del Consejo de Administración de la entidad RTVV (art. 5.1 de la Ley 7/1984, de 4 de julio, de Creación de la entidad pública Radiotelevisión Valenciana y regulación de los servicios de radiodifusión y televisión de la Generalidad).

Ello quiere decir que tanto el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, como la legislación reguladora de RTVV, desean incrementar la legitimidad democrática de la gestión de la radio y televisión pública valenciana, exigiendo importantes mayorías cualificadas.

Esta Institución consideraba que todas las decisiones concernientes al funcionamiento de la entidad RTVV debían estar precedidas del mayor consenso posible entre todos los grupos políticos con representación parlamentaria que habían elegido a los once miembros del Consejo de Administración.

Por ello, entendimos conveniente dirigir las recomendaciones contenidas en la presente resolución a dicho órgano colegiado no sólo porque ostentaba las competencias más importantes y que son objeto de la queja (art. 7 de la Ley 7/1984), sino porque considerábamos que todos los grupos políticos, al haber designado a los miembros del Consejo de Administración, eran responsables del mejor o peor funcionamiento de RTVV.

En efecto, desde esta Institución queríamos remarcar la responsabilidad e implicación de todos los grupos políticos con representación parlamentaria en el funcionamiento de RTVV, ya que todos ellos han elegido a los miembros del Consejo de Administración y están representados en la Comisión Permanente no Legislativa de Control de la Actuación de Radiotelevisión Valenciana y sus Sociedades en Les Corts Valencianes.

En virtud de todo cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en los Títulos I de la Constitución --arts. 20.1d) y 35-- y del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana --art. 8--, de conformidad con lo dispuesto en los arts. 12.1c) y 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, efectuamos al Consejo de Administración de RTVV, como órgano colegiado de representación parlamentaria, las siguientes recomendaciones:

1ª. Extremar los esfuerzos para que en el conjunto de las producciones audiovisuales y programaciones de RTVV se asegurase la libre expresión de la pluralidad social, cultural, ideológica y política existente en la sociedad valenciana, garantizando, igualmente, la libre formación de la opinión pública, y todo ello, sin prejuzgar, y con absoluto respeto, a las actuaciones efectuadas o que pudiese realizar la Comisión Permanente de Les Corts Valencianes no Legislativa de Control de la Actuación de Radiotelevisión Valenciana y sus Sociedades.

2ª. Impulsar la reactivación y funcionamiento ordinario del Comité de Redacción, previsto en el Convenio Colectivo de RTVV, como un instrumento para evaluar la adecuación de los diferentes programas de contenido informativo al pluralismo político.

3ª. Promover la creación y puesta en marcha del Consell Audiovisual de la Comunitat Valenciana, a quien el art. 56.3 del Estatuto de Autonomía le encomienda velar por el respeto de los derechos, libertades y valores constitucionales y estatutarios en el ámbito de la comunicación y los medios audiovisuales en la Comunitat Valenciana.

4ª. Instar a los órganos que correspondiese la adopción de las medidas que fuesen consideradas oportunas para dar satisfacción a las siguientes reivindicaciones laborales de los trabajadores de RTVV:

- La escasa utilización de la contratación indefinida frente a la temporal.
- El retraso en el pago de atrasos e incrementos retributivos.
- Insistir ante la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo para lograr la publicación del convenio colectivo.

Y todo ello, sin perjuicio de la competencia de los Juzgados y Tribunales de la jurisdicción social para resolver las cuestiones litigiosas en materia de derechos y obligaciones derivados de contrato de trabajo, conflictos colectivos y convenios laborales.

Por último, RTVV nos informó que aceptaba las recomendaciones realizadas desde esta Institución, y nos agradeció el apoyo para la mejora del servicio público que prestaba el Grupo RTVV.

10. Cultura

En la queja nº 082424, su autor nos exponía el incumplimiento por parte del Ayuntamiento de Alicante de la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine por la que se obliga a las Administraciones Públicas a que efectúen proyecciones cinematográficas de carácter gratuito o con precio simbólico, a que no incluyan en su programación películas de una antigüedad inferior a 12 meses desde su estreno en salas de exhibición, salvo en los casos en que, desde las entidades representativas de los exhibidores cinematográficos y del sector videográfico, se comunique a dichas Administraciones que no existe un perjuicio en la actividad comercial de las mismas.

Con el objeto de contrastar estos hechos, solicitamos informe del Ayuntamiento de Alicante, quién a través de la Concejalía de Comercio nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“La programación se hizo pública por el Ayuntamiento a través de una rueda de prensa a los medios de comunicación el día 6 de junio. Las proyecciones comenzaron el 12 de julio y en ningún momento y desde ninguna instancia se nos advirtió de la existencia de la prohibición contenida en el apartado 4 del Art. 15 de la Ley del Cine que afectaba a la película El Orfanato.

Su conocimiento fue a posteriori de la proyección, a través del escrito del Ministerio de Cultura-Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales en el que se informaba al Ayuntamiento de la necesidad de tener en cuenta este requisito legal antes de elaborar la programación.

Entendemos que el desconocimiento no exime del cumplimiento de la norma, pero ha de comprenderse que es una prohibición novedosa y muy específica, de la cual no se ha hecho difusión entre las Administraciones Públicas Locales que no son profesionales del sector cinematográfico sino que participan en él de una forma puntual. Además favorece, que no excusa, su desconocimiento la reciente entrada en vigor de la Ley que salvo, en este apartado, tiene escasa aplicación en el habitual quehacer administrativo local. Si a eso añadimos que la distribución no cede los derechos para su exhibición, difícilmente podríamos especular sobre un posible incumplimiento normativo”.

Concluimos la investigación al aceptar el Ayuntamiento de Alicante nuestra recomendación de que se respetara y cumpliera el contenido del art. 15.4 de la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine, a saber:

“Las Administraciones públicas que efectúen proyecciones cinematográficas de carácter gratuito o con precio simbólico no incluirán en su programación películas de una antigüedad inferior a 12 meses desde su estreno en salas de exhibición, salvo en los casos en que, desde las entidades representativas de los exhibidores cinematográficos y del sector videográfico, se comunique a dichas Administraciones que no existe un perjuicio en la actividad comercial de las mismas.”

11. Transportes

La falta de descuento en el precio del billete para los menores entre 6 y 13 años, tanto en los autobuses municipales (EMT), como en el metro (METROVALENCIA), fue objeto de la queja nº 081780.

Examinados los informes recibidos de la entidad Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) y del Ayuntamiento de Valenciana, comprobamos que el motivo de la queja era, sustancialmente, el precio que han de pagar los niños y niñas de edades comprendidas entre los 6 y los 13 años, tanto en los autobuses municipales, como en el metro de Valencia, ya que no se acogen a ningún tipo de descuento en el servicio de transporte público a la ciudad de Valencia.

En esta franja de edad, los niños tienen que abonar el billete ordinario de autobús al mismo precio que cualquier adulto, mientras que hasta los cinco años los niños viajan gratis, y a partir de los 14 años se pueden beneficiar de un 25% de descuento.

Una vez consultadas las páginas web de transportes urbanos de otras ciudades de España y de capitales de la Unión Europea, observamos que en muchas ciudades es gratuito para los menores de 18 años y, en otras, tienen descuentos importantes.

Sin duda, uno de los aspectos más importantes de la educación viaria es el fomento, entre la población más joven del uso del transporte público. Todo esto, sin perjudicar las enormes ventajas medioambientales que comporta este uso.

Efectivamente, consideramos que el uso del transporte público colectivo contribuye a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y de las ciudadanas, como también el hecho de que haya menos contaminación y ruido.

Por ello, sin perjuicio de los criterios de organización administrativa, entendíamos que, desde los poderes públicos, hay que promover el uso del transporte público colectivo entre la población más joven para crear el hábito desde el principio.

En este sentido, sugerimos al Ayuntamiento de Valencia y a la Conselleria de Infraestructuras y Transporte (Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana) que, en el ámbito de sus competencias, orientasen sus actuaciones a fomentar el uso del transporte público colectivo entre los jóvenes de edades comprendidas entre los 6 y los 13 años, y en estos términos, valorasen la posibilidad de reducir las tarifas que ellos pagan.

Finalmente, tanto el Ayuntamiento de Valencia como la Conselleria de Infraestructuras y Transporte aceptaron la sugerencia dictada desde esta Institución.

Respecto a la queja del año pasado que se encontraba en tramitación, la nº 082016, fue presentada por un ciudadano que acompañaba pliegos de firmas de otros muchos, y dado que la temática era análoga, acumulamos a la misma las nº 082287 y nº 082674, en las que se exponían los siguientes hechos:

“Que la frecuencia de paso de los trenes del metro en Valencia es de 15 minutos los días laborales y de 20 los festivos, cuando en Madrid y Barcelona es de 3 minutos. Del mismo modo el último servicio es a las 22,30 horas, cuando en Madrid y Barcelona es a la 1 de la madrugada. Tampoco, según el interesado, existe servicio nocturno los fines de semana y vísperas de festivos con el fin de garantizar la seguridad de los jóvenes que acuden a actividades de ocio”.

Concluida la investigación, cerramos el expediente de queja a la vista de lo informado por la Conselleria de Infraestructuras y Transporte (Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, FGV):

“(…) las frecuencias de paso de las circulaciones ferroviarias/tranviarias de las líneas de la Entidad son muy variadas, encontrándose las mismas en función de los diferentes tramos en que se puede dividir la Red Ferroviaria/Tranviaria, ya que la explotación comercial que se realiza por FGV es una combinación de trenes de cercanías, con unos trayectos de hasta 72 kilómetros de recorrido (por ejemplo el trayecto Bétera-Villanueva de Castellón), y un servicio metropolitano que abarca la ciudad de Valencia y poblaciones situadas en su área metropolitana (…) entendemos que este tipo de explotación comercial llevada a cabo por FGV no puede compararse de modo alguno con las explotaciones realizadas en otras ciudades, tipo Madrid o Barcelona, ya que tanto las circulaciones realizadas por Metro de Madrid como las efectuadas por Metro Barcelona se circunscriben a las propias ciudades y sus áreas metropolitanas más cercanas, no llegando en modo alguno a localidades tan alejadas como es el caso de FGV (…) que si bien no existe un servicio regular nocturno aparte del expresado anteriormente, sí que se dispone la prestación de servicios especiales con motivos de diferentes acontecimientos y eventos (partidos de fútbol, castillos de fuego artificiales, conciertos de música, etc.), prestándose asimismo en Las Líneas de Valencia un servicio ininterrumpido durante la semana fallera (…) respecto a la posibilidad de implantar un servicio nocturno en las líneas de Valencia que, tras el análisis y valoración de los estudios realizados para la posible puesta en funcionamiento de un servicio similar al implantado en la Línea Alicante-Denia, el mismo no fue considerado conveniente atendiendo, entre otras variables, a la configuración, por un lado de las diferentes Líneas operadas por esta Entidad y por otro, a la ubicación de los diferentes centros de ocio en la provincia de Valencia (…)”.

Finalmente, la entidad FGV informaba, en relación a las inversiones realizadas en los cinco últimos años, que *“(…) se ha licitado la adquisición de material móvil por un importe total de 698 millones de euros para modernizar y renovar el parque móvil que prestaba servicio en FGV (…)”*.

IX. USO DEL VALENCIANO

1. Introducción

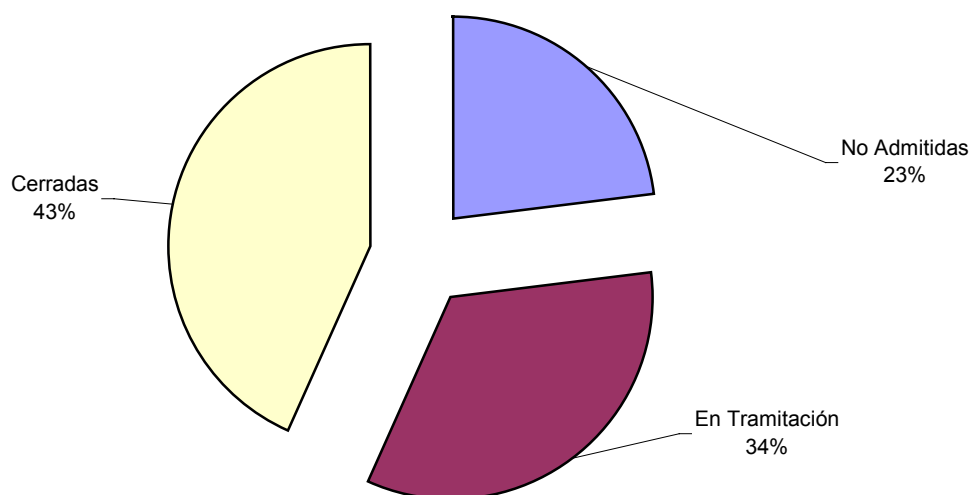
Las quejas presentadas en 2009 relativas al uso del valenciano han sido 74, cantidad algo inferior respecto a las 119 quejas formuladas en 2008 y a las 96 recibidas en 2007.

Los expedientes tramitados este año, al igual que en años precedentes, vienen referidos a la discriminación del valenciano, ya en los contenidos de numerosas páginas web oficiales, a menudo exclusivamente en castellano; en la rotulación de servicios y vías públicas; en formularios, impresos, modelos oficiales que emiten las distintas Administraciones Públicas, y en menor medida, vienen determinadas por la pretensión de que la Administración Pública Valenciana observe el derecho de las personas a dirigirse y relacionarse en valenciano, y por la exigencia de que, en los servicios públicos, los trabajadores dedicados a la atención al público, tengan los conocimientos suficientes de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado.

2. Uso del valenciano en cifras

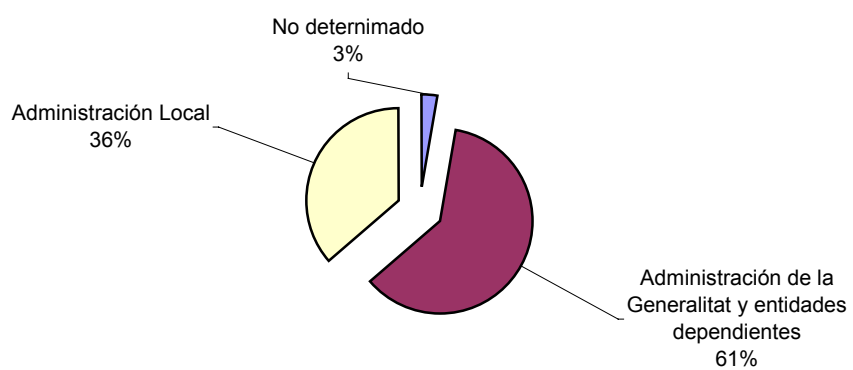
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	17	22,97%
En Tramitación	25	33,78%
♦ En Trámite Normal	25	33,78%
♦ Suspendidas	0	0,00%
Cerradas	32	43,24%
♦ Por solución	7	9,46%
♦ Se solucionará	5	6,76%
♦ Actuación Administrativa Correcta	11	14,86%
♦ Otros Motivos	0	0,00%
♦ Resoluciones	9	12,16%
• Aceptadas	9	12,16%
• No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	74	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de uso del valenciano	Quejas
Administración de la Generalitat y entidades dependientes	45
Administración Local	27
No determinado	2
Total área de uso del valenciano	74



3. Discriminación del valenciano en páginas web oficiales

Esta Institución viene instando, tanto a la Administración autonómica como a la local y a las Corporaciones e Instituciones públicas que de ella dependen, a que revisen los contenidos de sus respectivas páginas web, de forma que puedan ser visitadas en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana.

A lo largo del presente año 2009 hemos dirigido numerosas recomendaciones a la Administración Pública para que adopten las medidas precisas y presupuestarias para adaptar los contenidos de sus respectivas páginas web al régimen de cooficialidad lingüística vigente en nuestra Comunidad, aún cuando somos conscientes del esfuerzo económico que para los pequeños Ayuntamientos supone.

Así, por ejemplo, en las quejas nºs 083712, 083714, 083715, 083717, 083725 y 090161, se denunciaba la exclusión del valenciano en las páginas web de diversas Consellerías de la Generalitat Valenciana.

Concluida nuestra investigación, recordamos la obligación de las Administraciones Públicas de adecuar, desde un punto de vista lingüístico, las vías o medios de comunicación con las personas, y de facilitar las relaciones mutuas a través de la efectiva y real implantación de un régimen de cooficialidad de las dos lenguas, tal como establecen la Constitución Española, el Estatuto de Autonomía y la Ley 4/1983 de Uso y Enseñanza del Valenciano; cooficialidad que, entendemos, debe quedar patente en todas las manifestaciones de la Administración Pública, desterrando cualquier forma de discriminación.

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

A los Ayuntamientos también nos hemos dirigido con idénticos pronunciamientos. Así, por ejemplo, el Ayuntamiento de Benifaio, queja nº 083719, aceptó la sugerencia que le dirigimos para que adoptara las medidas necesarias con el fin de que la página web municipal pudiera ser visitada también en valenciano, remitiéndonos un informe en el que nos indicaba que *“(...) el coste económico para una página web bilingüe era muy superior a la creación de una página web en una sola lengua, pero que desde la Comisión de Modernización de la Administración era una iniciativa que ya estaban poniendo en marcha, si bien, debido a la crisis económica consideraban necesaria la ayuda de otras Administraciones para llevar a término las exigencias de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (...)”*.

En idénticos términos nos dirigimos al Ayuntamiento de La Pobla del Duc, queja nº 082398, que también aceptó nuestra recomendación.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Alicante nos informó, con ocasión de la queja nº 082410, que estaba inmerso en un proyecto de cambio de sus estructuras de comunicación a través de internet y de otros canales de información, partiendo de las premisas de cooficialidad lingüística.

De otra parte, al tiempo de redactar el presente Informe anual, no ha tenido entrada en esta Institución escrito de la Diputación Provincial de Castellón en el que nos manifieste la aceptación o no de la recomendación que le dirigimos tras concluir la tramitación ordinaria de la queja nº 091920.

En dicha queja, la Diputada de Comunicaciones y Relaciones Institucionales de la Diputación de Castellón nos informó que, efectivamente, habían detectado la ausencia del valenciano en

algunas secciones concretas, a pesar de las reiteradas instrucciones a los Jefes de Servicio para que toda la información fuese trasladada a la web tras su traducción correspondiente.

En las quejas núm. 090610 y 092611, acumuladas por guardar identidad de contenido, los promotores respectivos daban cuenta de que numerosas páginas web de la Universidad de Alicante no contaban con versión en valenciano.

La propia Institución universitaria nos informó que existe una Resolución de Gerencia sobre mantenimiento de las páginas web oficiales de la Universidad de Alicante en las dos lenguas cooficiales y, desde dicha Gerencia, se había venido desarrollando un Plan de Productividad, cuyo objetivo era, fiel a sus principios y a través de la incorporación de un gestor de contenidos, crear una web bilingüe disponible directamente desde el navegador y sin necesidad de enlaces externos, y tras dos años de desarrollo, había comenzado la migración progresiva de la web al nuevo sistema.

Habida cuenta de cuanto ha quedado relacionado, dimos por aceptados los argumentos expuestos y procedimos a dar por finalizada nuestra intervención.

De otro lado, el expediente de queja nº 091963, relativo a la discriminación del valenciano en la página web del Museo de Bellas Arts de Valencia, se cerró al ser informados por la Conselleria de Cultura y Deporte de que, coincidiendo con la celebración del Día Internacional del Museo, se estaba diseñando una página web nueva plurilingüe, valenciano, castellano e inglés, a fin de dar proyección internacional en la red a sus contenidos.

La comunicación recibida del Instituto Valenciano de la Exportación, IVEX, dando cuenta de que dicho organismo contaba con versión bilingüe en su web, determinó el cierre de la queja nº 083727, así como la nº 083838, relativa a la página web de la Ciudad de las Artes y de las Ciencias S.A., y la queja nº 091411, en la que el promotor denunciaba la inexistencia de versión en valenciano de la página www.cinemajove.com de la Conselleria de Cultura y Deporte, al dar por aceptados los argumentos esgrimidos por dicha Conselleria.

4. Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano

Las quejas señaladas con los n.ºs. 083614 y 090986 venían referidas a la rotulación, exclusivamente en castellano, de un edificio municipal de la ciudad de Alicante, a cuyo Consistorio dirigimos una recomendación para que en el marco de sus competencias y en futuros trabajos de rotulación de instalaciones y oficinas municipales, activara los mecanismos necesarios para que el valenciano figurase en aquellos con carácter preferente, habida cuenta de que el criterio general de uso de las lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana en la señalización de vías y servicios públicos ha de atender al predominio lingüístico establecido en el Título V de la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, que establece también que, cuando por mandato legal se requiriera la señalización en las dos lenguas, se dará prioridad a una lengua o a otra según el predominio lingüístico del territorio en que se ubique la señal, por lo que, en consecuencia, y de conformidad con el artículo 35 de la citada Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, Alicante es territorio de predominio lingüístico valenciano.

Por otra parte, la Conselleria de Sanidad aceptó la recomendación que le dirigimos tras finalizar la tramitación de la queja n.º 081483, en la que nuevamente abordamos la exclusión del valenciano de la rotulación de servicios públicos, en este caso, respecto a los ambulatorios de Torrent y Paiporta.

En la queja con idéntica pretensión, la señalada con el n.º 091420, comunicamos al interesado que no habíamos deducido una actuación pública irregular del Ayuntamiento de Calp, que justificara nuestra intervención, dada la imposibilidad debida al escaso tiempo transcurrido para que dicho Consistorio procediese a la rotulación viaria del municipio tras aprobarse por el Pleno municipal el cambio de la denominación del municipio Calpe/Calp; cambio que estaba pendiente de su resolución por la Dirección General de Cohesión Territorial de la Conselleria de Presidencia y de la pertinente publicación en el Diario Oficial de la Comunidad Valenciana.

5. Otros aspectos del uso del valenciano

El núcleo central de las quejas n.ºs. 081229 y 081354 venía determinado por la disconformidad de sus promotores con la denominación “País Valencià” incluido en una campaña institucional financiada por el Ayuntamiento de L’Albal, a quien dirigimos una recomendación para que, en todas las campañas institucionales que llevasen a cabo financiadas, total o parcialmente, con fondos públicos, se emplease la denominación “Comunitat Valenciana” y no “País Valencià”, por cuanto el artículo 1 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, aprobado por Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio (DOGV n.º 74, de 15 de julio) y su modificación posterior, Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, establecen taxativamente que “(...) *el pueblo valenciano, históricamente organizado como Reino de Valencia, se constituye en Comunidad Autónoma dentro de la unidad de la nación española como expresión de su identidad diferenciada como nacionalidad histórica y en el ejercicio de autogobierno que la Constitución Española reconoce a toda nacionalidad con la denominación de Comunitat Valenciana (...)*”

En consecuencia, Comunitat Valenciana es el término que ha de adoptarse en el marco institucional. Nuestra recomendación fue aceptada por el Ayuntamiento de L’Albal.

Por otra parte, los padres de una alumna matriculada en un Programa de Educación Bilingüe, concretamente el denominado PEV, en un colegio público de Valencia, exigían, en la queja n.º 091574, que todas las comunicaciones que el centro docente les remitiera, incluidos los boletines de calificaciones de su hija, estuvieran redactados en valenciano; petición que, pese a su reiteración, tanto verbalmente como por escrito, había sido ignorada por el centro docente en cuestión.

La Conselleria de Educación nos trasladó el dictamen emitido al efecto por la Dirección General de Innovación Tecnológica Educativa del que se desprendía que la aplicación informática ITACA permitía la visualización e impresión de listados, informes, actos, boletines, estadísticas, etc., y la utilización de las dos lenguas cooficiales en nuestra Comunidad, y que los usuarios (director, secretario, etc.) podían, en cualquier momento, cambiar de idioma y que los boletines de calificaciones, así como cualquier otro documento, se podía imprimir tanto en valenciano como en castellano, siendo el usuario el que decide en qué idioma se imprime cada documento.

No obstante lo anterior, y aún dando por aceptados los argumentos de la Administración Educativa, resolvimos el expediente amparándonos en el artículo 1 de la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, que establece que, en el ámbito de las relaciones oficiales, el principio general de no discriminación por motivos lingüísticos se concreta en el derecho que asiste a cada persona a elegir, en las actuaciones iniciadas a instancia de parte, la lengua en la que desean que la Administración les comunique aquellos aspectos que le interesen, y en las actuaciones iniciadas de oficio, en el derecho a indicar la lengua en la que desean que la Administración se comunique con ellos, sea cual sea la lengua en la que aquellos hubieren sido iniciados.

Este mandato se reitera a nivel estatal en el artículo 36 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sobre la lengua a emplear en la tramitación de los procedimientos administrativos.

Partiendo de estos fundamentos legales, resultaba evidente el derecho que asistía al autor de la queja, por lo que, desde este punto de vista, la realización de comunicaciones exclusivamente en castellano realizadas una vez que el interesado había manifestado su voluntad de que dichas comunicaciones se practicaran en valenciano, entendimos como una limitación del derecho reconocido a los ciudadanos, y por tanto, una extralimitación no justificada en el diseño de políticas de normalización lingüística. Nuestra recomendación fue aceptada por la Conselleria de Educación.

Finalmente, en la queja nº 091139 emitimos idéntico pronunciamiento, al denunciarse el hecho de que, en un centro docente sostenido con fondos públicos, se hubiese adoptado la decisión de remitir a todos los padres de alumnos las notas informativas exclusivamente en castellano, circunstancia ésta que la interesada estimaba una vulneración de la cooficialidad lingüística.

La Dirección Territorial de Educación de Alicante nos remitió copia de las instrucciones dirigidas al centro docente referenciado para que los escritos que se generasen en los distintos ámbitos, escolar, pedagógico, administrativo y de convivencia fuesen redactados en las dos lenguas cooficiales y que, en caso de que dispusiera de página web propia, se posibilitara el acceso a la misma también en ambas lenguas; circunstancia ésta que determinó el cierre y archivo del expediente, al haber sido aceptados los pronunciamientos de esta Institución.

X. IGUALDAD

En el área de Igualdad se han formulado ante el Síndic de Greuges en el año 2009, un total de 31 quejas, referente a la materia de Derechos de Género, a la que habría que sumar una queja de oficio, sobre la casa de acogida el “Campanar” de Valencia, de la que hemos dado cuenta en el apartado del presente Informe dedicado a las quejas de oficio.

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

Nos hemos referido en le Capítulo I, “Situación General de Protección los Derechos y Libertades”, a la situación de pobreza y exclusión social que padecen determinadas personas por pertenecer a grupos concretos, y como hemos manifestado, las mujeres padecen de entre estos colectivos una situación de pobreza y exclusión mayor que los hombres.

La queja nº 090940 hace referencia a la situación que venía padeciendo una mujer con hijos a cargos que, debido a su situación de precariedad económica, solicitó a la Conselleria de Bienestar Social, la Renta Garantizada de Ciudadanía.

Del mencionado escrito de queja solicitamos informe a dicha Conselleria, la cual, nos lo remitió, trasladándolo sin que haya realizado alegaciones al mismo.

Pues bien, entrando en el fondo de la cuestión, debemos señalar que la Ley de Renta Garantizada 9/2007, de la Comunitat Valenciana, tiene como finalidad atender a personas o colectivos con grandes dificultades económicas y con frecuencia en situación de exclusión social, entre otros, se encuentran familias monoparentales, generalmente integradas por mujeres con hijos a su cargo, lo que comúnmente se conoce como feminización de la pobreza, como es el caso que nos ocupa.

En los últimos años este fenómeno se ha visto agravado porque en la mayoría de los hogares monoparentales donde la mujer es cabeza de familia tiene más probabilidades de ser pobre que las que presentan el resto de hogares.

No es por ello de extrañar que uno de los destinatarios a quien se dirige esta ley sean, entre otros, mujeres con hijos e hijas a cargo.

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

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

Asimismo, el Estatuto señala explícitamente en su art. 15 que, con el fin de combatir la pobreza y facilitar la inserción social, la Generalitat garantizará el derecho de las personas en estado de necesidad a la solidaridad y a una renta de ciudadanía en los términos previsto en la Ley.

En base a esto, la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de Renta Garantizada de Ciudadanía es fruto del desarrollo de los textos mencionados y consiste, tal y como viene a decir el propio preámbulo de la misma, en el logro de un nivel suficiente de bienestar de todos los ciudadanos y ciudadanas que garantice las condiciones mínimas necesarias para la existencia de una igualdad en sentido material, más allá de las meras declaraciones formales de derechos. Dicho nivel de bienestar ha de ser la síntesis de varios factores conjugados: trabajo, vivienda digna, rentas familiares y protección social, entre otros.

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

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

El art. 25 de la Ley de Renta Garantizada establece que “(...) *el plazo máximo para resolver y notificar la resolución es de tres meses desde la presentación de la solicitud (...)*”.

En virtud de lo expuesto, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que resolviera expresamente la solicitud presentada por la interesada y que, en situaciones como las analizadas anteriormente, procediera en los plazos legalmente establecidos en la Ley, a resolver la solicitud de Renta Garantizada de Ciudadanía.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la respera de recibir la correspondiente contestación de la Conselleria sobre la aceptación o no de nuestra recomendación.

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

Como en años anteriores, han entrado en esta Institución diversas quejas referentes a la utilización de un lenguaje sexista.

El lenguaje es determinante como agente de socialización mediante el que aprendemos y adquirimos valores actitudes y comportamientos que tienen su reflejo en todos los ámbitos donde nos movemos: relaciones familiares y sociales, ámbito laboral, ocio, etc.

A través del lenguaje, en fin, adquirimos nuestra propia identidad y tenemos conciencia de lo que nos rodea. Hacer un uso del lenguaje que ni oculte ni denigre a las mujeres, un uso que tenga en cuenta la perspectiva de género es englobar a todas las personas.

1.- Uso de un lenguaje sexista

Se presentaron diversas quejas sobre la utilización de un lenguaje sexista en las páginas web de las Consellerias de la Generalitat, las cuales dieron lugar a las queja nº 091709, 091701, 091711, 091712, 091713, 091714, 091715, 091716, 091717, 091718 y 091719.

En las mencionadas quejas se exponía que la lucha contra la desigualdad entre hombres y mujeres fue una de las prioridades anunciadas por el gobierno autonómico, que aprobó la Ley 9/2003, de 2 de abril, por la igualdad entre hombres y mujeres. Un paso importante en este sentido es el uso de un lenguaje no discriminatorio, tal y como se prevé en el artículo 48 de la mencionada Ley.

Se denunciaba por los autores de las quejas que, en todas las páginas de la web de las Consellerias de la Generalitat, se emplea un lenguaje sexista totalmente contrario al que se establece en las normas mencionadas y alejadas del espíritu no discriminatorio de la Administración autonómica.

Cada una de las Consellerias nos remitió el informe solicitado y, en líneas generales, nos indicaban que admitían las observaciones realizadas y que procederían al cambio de los términos que pudieran contener un uso sexista del lenguaje.

2.- Puntos de Encuentro

Como viene sucediendo en años anteriores, el tema de los Puntos de Encuentro ha generado diversas quejas por parte de usuarias y usuarios de los mismos, quejándose, fundamentalmente, del trato recibido por los y las profesionales adscritos a los mismos, así como de los informes emitidos por los mismos.

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

En este sentido se resolvió este año pasado la queja nº 082154, en la que se denunciaba irregularidades e incidencias en el Punto de Encuentro Familiar de Valencia, adscrito al área de Bienestar Social de ese Ayuntamiento.

Manifestaba que, como usuaria de Punto de Encuentro, venía sufriendo una serie de actuaciones por el equipo del centro, que creaban situaciones de alto riesgo para la seguridad, salud e integridad de la niña, sin que hubiera obtenido respuesta a sus peticiones realizadas desde el 2006, verbalmente y por escrito, razón por la que pidió en su momento ser recibida por la coordinadora del centro; petición también sin respuesta.

Ante esto, y debido al silencio del Punto de Encuentro, presentó un escrito en el Registro de Entrada de la Junta Municipal de Tránsitos del Ayuntamiento de Valencia, con fecha 21 de mayo de 2008, sin que le hubiesen contestado a fecha de 30 de junio de 2008.

Admitida la queja a trámite, le solicitamos al Ayuntamiento de Valencia informe sobre los hechos alegados por la promotora de la queja, y en especial, sobre la demora en la contestación de la reclamación presentada ante ese Ayuntamiento por la interesada; informe del que, una vez

recibido, dimos traslado a la interesada para alegaciones, donde sustancialmente manifestaba su disconformidad con el informe remitido por la Administración.

Es necesario hacer una reflexión acerca de los Puntos de Encuentro, ya que, por la materia que tratan y que se circunscribe a las relaciones familiares más próximas padres, madres, hijos e hijas menores de edad, han derivado a estos centros como consecuencia de resoluciones judiciales después de procedimientos de separación o divorcio conflictivos. Se hace necesario que el personal de estos centros atiendan a las usuarias con la mayor celeridad y, también cómo no, con la sensibilidad que se requiere para tratar asuntos donde las emociones y los conflictos familiares están presentes en su vida diaria, y que afecta a lo más querido, que son las hijas o hijos.

Por ello, no se corresponde con una actuación correcta de la Administración que por la interesada se viniera presentado diversos escritos manifestando su malestar con diversas actuaciones del Punto del Encuentro y que éste no le contestara en un tiempo lo más breve posible; sino que, a mayor abundamiento, dejara pasar más del tiempo que marca la legislación vigente.

En consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que las actuaciones que se realicen en el Punto de Encuentro, debido a la materia de la que se trata y que se circunscribe al ámbito familiar, concretamente, a la supervisión de las visitas tuteladas con menores, se hagan por profesionales con la preparación y cualificación suficiente, que garanticen en todo momento la elaboración y supervisión de documentos o acuerdos de las personas usuarias del Punto de Encuentro, con la finalidad de que no se produzcan errores en materia de identificación y firma de las personas titulares de dichos acuerdos; asimismo, que los mencionados profesionales conozcan la legalidad e importancia de los documentos que tienen encomendados, o que en su caso supervisan; todo ello con el objeto de proteger y velar por la seguridad de las personas menores que tienen bajo su responsabilidad por resolución judicial.

Por otro lado, tienen la obligación de cuidar al máximo su relación con los progenitores y contestar con la mayor celeridad a los escritos que presenten, con independencia de que mantengan un diálogo fluido con las personas usuarias.

Otra queja referente a los puntos de encuentro es la nº 083062, que ha sido resuelta en el presente año. La interesada relataba una serie de irregularidades cometidas en el Punto de Encuentro Familiar de Gandía (en adelante, PEF), concretándolas en diversas actuaciones realizadas por el personal del centro con respecto a ella y a sus dos hijos menores, solicitándonos que adoptáramos las medidas oportunas para salvaguardar no sólo a sus hijos, sino a quienes siendo menores, después de sufrir maltrato doméstico sufren el maltrato Institucional, a través de profesionales que practican el intrusismo, que dan a los menores un trato degradante, haciendo actuaciones u omisiones que ponen en riesgo la salud y el bienestar físico y emocional de las niñas y los niños y emiten informes sesgados y lapidarios contra los que tenemos la custodia.

Del mencionado escrito de queja solicitamos informe a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, quien gestiona este centro a través de una fundación.

Esta Conselleria nos remitió informe, del que dimos traslado a la interesada, para que realizara las oportunas alegaciones, y así lo hizo, mediante escrito en el que sustancialmente manifestaba su disconformidad con el mismo.

El asunto que nos planteó la promotora de la queja, instando a esta Institución a adoptar medidas para salvaguardar a sus hijos frente a los profesionales que trabajan en el PEF, viene derivado de la resolución judicial que obliga a que las visitas del padre con los menores se realicen en el referido PEF. La mayor parte de las irregularidades que se relataban en la queja habían sido denunciadas en el Juzgado, por lo que no pudimos investigarlas para garantizar la independencia judicial.

Debemos tener presente que esta Institución, por razones legales, no puede entrar a valorar las sentencias judiciales, pero tampoco puede cuestionar ni analizar los informes técnicos realizados por los profesionales, ya que el Síndi de Greuges carece de competencia para rebatir o analizar informes psicológicos o de peritaje que realizan profesionales en su ámbito de trabajo. Pero, además, en el caso concreto, las cuestiones que se plantean deben de dirimirse en el Juzgado y ante la Fiscalía, a través del Fiscal designado al respecto, para defender y proteger a los menores que tiene encomendados en los procedimientos judiciales que tramitan.

Sin embargo, hay una cuestión que no podíamos obviar, y es la utilización del Síndrome de Alineación Parental (en adelante, SAP) por las profesionales del PEF de Gandía, síndrome al que se hace referencia en el caso concreto y consta en nuestro expediente, en un escrito de fecha 22 de septiembre de 2008, firmado por la coordinadora del centro.

Sobre este pretendido síndrome y su utilización por personal de los puntos de encuentro, debemos manifestar desde esta Institución, que no es admisible que los profesionales que trabajan en estos centros, dependientes de la Administración, lo utilicen, y ello porque a pesar de su difusión y popularidad, el SAP no ha sido reconocido por ninguna asociación profesional ni científica, habiendo sido rechazada su inclusión en los dos grandes sistemas de diagnóstico de salud mental, utilizados en todo el mundo, el DSM-IV de la Asociación de psiquiatría americana, y el ICE-10 de la Organización Mundial de la Salud.

En este sentido se ha pronunciado el Consejo General del Poder Judicial (en adelante, CGPJ) en su Guía de criterios de actuación judicial, donde se recoge las conclusiones que se realizaron en un curso de formación sobre “*Valoración del daño en las víctimas de violencia de género*”, señalándose textualmente:

“(...) El síndrome de alienación parental no es una categoría clínica, ni en medicina ni en psicología, por lo cual debe entenderse como descripción de una situación caracterizada por una serie de síntomas y conductas que no corresponden con una causa única”.

En los casos en que se aprecie problemas de relación y rechazo de los hijos y las hijas hacia el padre, la primera aproximación desde un punto de vista científico debe ser descartar situaciones de violencia y abordarlos como un problema de adaptación o de relación del menor o de su entorno familiar, y no como patología. Desde esta perspectiva, el abordaje terapéutico debe centrarse en el empleo de técnicas de mediación, no coactivas y basadas en la manipulación intencionada de la madre (...).”

La creación de puntos neutrales y transitorios para el desarrollo de las visitas es el recurso que se viene implantando a fin de dar cumplimiento a las resoluciones judiciales que afectan a la comunicación de los y las menores con el progenitor o progenitora no custodio en caso de relaciones familiares en crisis.

Sin embargo, este es un recurso que, precisamente por la materia que atiende, debe estar constituido por personal con una especialización y cualificación muy específica, que, en general, es deficiente para atender a cada núcleo familiar de forma individualizada.

Por tanto, y como quiera que, tras una separación traumática, el rechazo al padre pueda deberse a múltiples y diferentes causas, como bien señala el CGPJ, debemos concluir que, en modo alguno, puede ser aplicable el “diagnóstico” (no científico) llamado SAP para argumentar el rechazo a un progenitor no custodio.

Por ello, sugerimos que en los puntos de encuentro no se utilice por los y las profesionales de los mismos, el llamado “Síndrome de Alineación Parental”, al no estar reconocido ni avalado por los Organismos Internacionales correspondientes, ya que su utilización es contraria al espíritu de la

Ley contra la Violencia de Género y, sobre todo, a la consideración y prudencia que requieren los menores en la valoración de sus reacciones emocionales, sobre todo, si han padecido la vivencia de violencia familiar, y en este sentido, la extrema atención a la Declaración Universal de los Derechos de la Infancia.

En ambas quejas, las Administraciones correspondientes, el Ayuntamiento de Valencia y la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, no han aceptado nuestras recomendaciones, pues entienden que no se ajustan a la actuación profesional de quienes trabajan en estos puntos de encuentro, si bien no argumentan sobre los puntos recogidos en nuestra resoluciones.

3.- Escasa aplicación de la Ley Orgánica de Igualdad entre Mujeres y Hombres en el ámbito de la Educación y la Cultura

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

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

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

En base a ello, solicitamos informes a las Consellerias de Educación, Cultura y a las distintas Universidades de la Comunitat Valenciana a fin de que nos informaran sobre la falta de aplicación de la Ley Orgánica y, en concreto, las medidas adoptadas en cada Conselleria y en las Universidades a fin de hacer efectivo el Derecho a la Igualdad y a la no discriminación por razón de sexos, reconocido en la Constitución y en lo preceptuado en la Ley Orgánica de Igualdad.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos con la tramitación de estas quejas, de cuyo resultando daremos buena cuenta el próximo año.

XI. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

1. Introducción

En este capítulo detallamos las quejas que nos han dirigido los ciudadanos y ciudadanas y que, por razones competenciales, hemos remitido al Defensor del Pueblo estatal. Pero, con carácter previo, queremos esbozar el marco jurídico que regula la cooperación entre éste y los diferentes comisionados autonómicos y, en particular, con el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Precisamente con la finalidad de regular las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares de las diferentes Comunidades Autónomas se proclamó la Ley 36/1985, de 6 de noviembre.

En concordancia con esta Ley, la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana prevé en sus artículos 12 y 13 no sólo los supuestos que son competencia del Defensor del Pueblo, sino también la actuación de esta Institución, en colaboración con aquel, respecto de estas quejas.

Comenzaremos por decir que el artículo 1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana establece que *“el Síndic de Greuges es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas, designado por éstas, para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en los Títulos I de la Constitución y del Estatuto de Autonomía, a cuyo efecto podrá supervisar la actuación de la Administración Pública de la Comunitat Valenciana”*. Queda, por tanto, su competencia territorial limitada al control de los actos y resoluciones de los órganos de la Administración pública de la Comunitat Valenciana. En sentido contrario, queda excluida la Administración estatal.

Además, el artículo 13 de nuestra Ley excluye expresamente de la competencia del Síndic de Greuges, salvo en caso de delegación expresa por parte del Defensor del Pueblo:

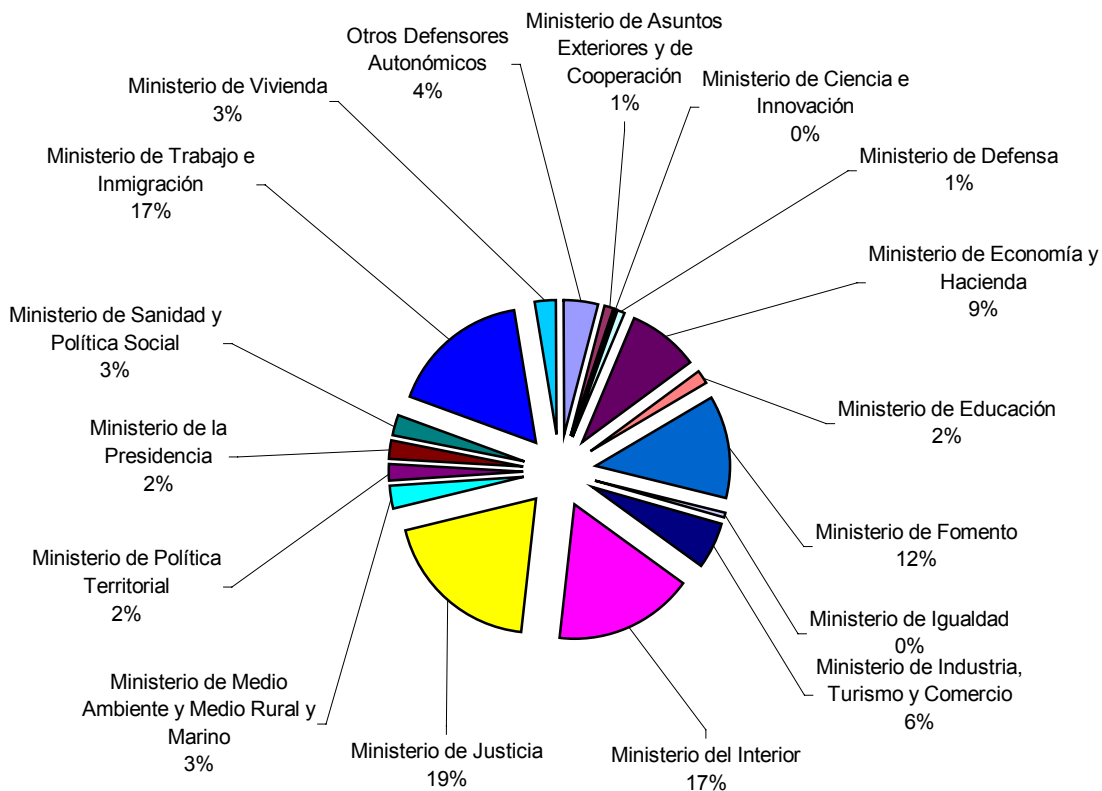
1. La Administración periférica del Estado en la Comunitat Valenciana, así como los organismos autónomos, empresas públicas o participadas o concesionarias de servicios públicos de la administración del Estado.
2. La Administración de Justicia.
3. La Administración Militar.
4. La Administración Local, en todo aquello que no corresponda a las funciones que le hayan sido delegadas por la Generalitat o no correspondan a competencias de la misma.

Delimitada la competencia de una y otra Institución, el artículo 12.2 de nuestra Ley reguladora prevé expresamente que *“de las quejas o denuncias que reciba el Síndic de Greuges que hagan referencia a las Administraciones Públicas ajenas a la Generalitat, dará cuenta al Defensor del Pueblo”*. En cumplimiento de dicha previsión y previa calificación y registro de las quejas, en el año 2009 esta Institución ha remitido al Defensor del Pueblo un total de 270 quejas.

En el acuse de recibo que enviamos al promotor de la queja, le informamos del traslado de la misma a la Institución estatal para su tramitación. Desde ese momento, el Defensor del Pueblo nos mantiene informados de los trámites que se van realizando en el curso de la investigación hasta el cierre del expediente.

2. Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	3
Ministerio de Ciencia e Innovación	1
Ministerio de Defensa	2
Ministerio de Economía y Hacienda	23
Ministerio de Educación	5
Ministerio de Fomento	33
Ministerio de Igualdad	1
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	15
Ministerio del Interior	45
Ministerio de Justicia	53
Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	8
Ministerio de Política Territorial	5
Ministerio de la Presidencia	6
Ministerio de Sanidad y Política Social	7
Ministerio de Trabajo e Inmigración	45
Ministerio de Vivienda	7
Otros Defensores Autonómicos	11
Total de Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	270



En este cuadro se detalla la distribución de quejas teniendo en cuenta el Ministerio al que afectaban.

Resulta interesante hacer mención a las materias sobre las que han versado las quejas que nos ha formulado la ciudadanía relativas a la Administración estatal.

Así, puede verse que el mayor número de quejas cuyo objeto es competencia del Defensor del Pueblo ha afectado al Ministerio de Justicia (42). De las 42 contabilizadas, 25 de ellas hacían referencia a cuestiones varias relacionadas con el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales. Las dilaciones en los procedimientos judiciales entablados por los ciudadanos suele ser la razón principal por la que se han dirigido a nuestra Institución.

En segundo lugar, se sitúan las quejas que afectan al Ministerio del Interior y al Ministerio de Trabajo.

Por lo que se refiere al primero, destacan las quejas que hacen referencia a cuestiones que afectan a la Dirección General de Tráfico (18 de las 45 quejas) y a Instituciones Penitenciarias (15 quejas). El resto se refieren al funcionamiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

En cuanto al Ministerio de Trabajo, la mayor parte de las quejas se han formulado en relación con el reconocimiento de prestaciones y pensiones, en concreto 26 de las 45 quejas que han afectado a este Ministerio. Por otro lado, 7 quejas planteaban temas competencia del INEM.

El tercer bloque lo constituyen las 33 quejas que planteaban cuestiones dependientes del Ministerio de Fomento. En este ámbito, hay tres cuestiones que han centrado las quejas: el funcionamiento del servicio de correos, quejas relacionadas con las Autoridades Portuarias de las Provincias que integran nuestra Comunidad Autónoma y, por último, quejas relativas a diversos aspectos relacionados con las carreteras nacionales tales como estado de las mismas, contaminación acústica o rotulación de las mismas única y exclusivamente en castellano.

Por último, con porcentajes similares, tenemos las quejas referentes a los Organismos de Cuenca (Confederación Hidrográfica del Júcar) o a las Comunidades de Regantes, dependientes del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, y las quejas sobre cuestiones que afectan al Ministerio de Vivienda, como aquellas que han tenido por objeto reclamaciones sobre la Renta Básica de Emancipación.

XII. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES

1. Introducción

El artículo 19, número 1, de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges establece lo siguiente:

“todas las autoridades públicas, funcionarios y Organismos Oficiales de la Generalitat están obligados a auxiliar al Síndico de Agravios, en sus actuaciones, con carácter prioritario y urgente”.

Por otra parte, el artículo 24, número 1, de ese mismo texto legal prescribe que:

“la persistencia en una actitud hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Síndico de Agravios por parte de cualquier Organismo, funcionario, directivo o personal al servicio de la Administración Pública de la Generalitat, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su informe anual”.

Por último, el artículo 29 dispone, en su número 1, que el Síndic:

“al concluir sus investigaciones, podrá formular a las autoridades y funcionarios de la Administración advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las Autoridades y los funcionarios vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes”.

Y en el número del 2 de ese mismo precepto, se establece que:

“formulada la observación correspondiente por el Síndic de Greuges, si dentro de un plazo razonable no se adoptare por la autoridad o funcionario afectado las medidas oportunas en el sentido indicado o no informaren al Síndico de las razones que justifiquen su no adopción, aquél podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad del organismo o departamento afectado y, en su caso, del Presidente de la Generalitat, los antecedentes del asunto, el contenido de las observaciones formuladas y el resultado de su actuación. Si, no obstante lo anterior, tampoco obtuviere una respuesta adecuada, el Síndico incluirá tal asunto en el próximo informe, ordinario o especial, que eleve a las Cortes, con expresa mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud”.

Sin embargo, estos preceptos legales no definen claramente qué actuaciones u omisiones de la Administración Pública deben considerarse como propias de una actitud persistentemente hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Síndic.

No obstante, esta Institución ha sentado el criterio de considerar que merece esa calificación de actitud hostil, los siguientes comportamientos desarrollados por la Administración:

- No facilitar la información y documentación solicitada o requerida por el Síndic.
- No contestar a las resoluciones del Síndic en forma de recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, así como no aceptarlas de forma inmotivada o no justificada.

Como ya hemos adelantado en la presentación del Informe anual, el grado de colaboración de las Administraciones Públicas Valencianas con esta Institución está siendo muy elevado y satisfactorio.

De hecho, por primera vez, no destacamos a ninguna Administración como hostil por no remitir los informes requeridos en el curso de las investigaciones efectuadas, no contestar a nuestras recomendaciones o sugerencias o no aceptarlas de forma injustificada.

Nuestro objetivo en 2009 ha sido reducir el número de Administraciones hostiles, para evitar el cierre de los expedientes sin que el problema objeto de la queja se haya solucionado para la persona afectada.

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

Por otra parte, el hecho de no aceptar justificadamente las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales que emita el Síndic de Greuges, no se considera un comportamiento hostil con esta Institución, y ello, por las siguientes razones: la Administración investigada cumple con la obligación formal de contestar a las resoluciones del Síndic y expone los motivos jurídicos que le asisten y en los que se apoya para discrepar legítimamente de la decisión adoptada por el Síndic, teniendo en cuenta que, en muchos casos, la Administración goza de discrecionalidad para elegir la solución que le parece más oportuna entre otras soluciones que jurídicamente también son conformes a Derecho y que han podido ser recomendadas por esta Institución.

Como ya hicimos el año pasado, dedicamos un apartado específico para mencionar a las Entidades Públicas Valencianas que, durante el 2009, han destacado por su especial colaboración y grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Institución.

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

2. Administraciones que no han contestado a los requerimientos o resoluciones del Síndic, evidenciado una actitud hostil, entorpecedora y falta de colaboración

2.1 No contestan a los requerimientos de información

Ninguna.

2.2 No contestan a nuestras recomendaciones o recordatorios de deberes legales

Ninguna.

2.3. Contestan, pero de forma insuficientemente justificada o no motivada, a nuestras recomendaciones o recordatorios de deberes legales

Ninguna.

3. Administraciones que no han aceptado las recomendaciones o sugerencias del Síndic, argumentando esa no aceptación, SIN QUE SE PUEDA INTERPRETAR SU ACTITUD COMO HOSTIL, ENTORPECEDORA O DE NO COLABORACIÓN

Ayuntamiento de Alcalá de Xivert

Queja nº 082846

Recomendamos que, en relación al Programa de Actuación Integrada P-13, no se ejecutaran las determinaciones de dicho instrumento urbanístico sin que antes se acreditara la existencia de recursos hídricos suficientes, mediante la obtención de informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Júcar, y para el supuesto de que éste fuera desfavorable, se procediera a la revisión del acto administrativo aprobatorio del mismo.

Ayuntamiento de Borriol

Queja nº 083000

Sugerimos que se adoptaran cuantas medidas fueran precisas para que la política de becas y ayudas para la adquisición de libros de texto para el alumnado de Borriol, se fundara en criterios basados en las necesidades económicas manifestadas por los solicitantes, de modo que el acceso a la educación pueda ser plenamente garantizado a todos los alumnos en condiciones de igualdad efectiva, y que en próximos ejercicios, se estudiara la posibilidad de que todos los alumnos empadronados en Borriol puedan acceder a dichas ayudas, en términos de igualdad efectiva e independientemente de que el centro docente en el que estén matriculados no esté ubicado en dicho municipio.

Ayuntamiento de Elche

Quejas nº 090415 y 090503

Recomendamos que acordase la retirada de la antena de telefonía móvil que se encuentra a menos de 100 metros del colegio público Miguel de Cervantes de Elche y la trasladara a otra zona donde se respeten las prescripciones de la ordenanza municipal, bajo apercibimiento de que, en caso de incumplimiento, se impusieran multas coercitivas y se acordase la ejecución subsidiaria por el Ayuntamiento a costa del obligado.

Ayuntamiento de La Pobra de Vallbona

Queja nº 080260

Sugerimos que adoptara cuantas medidas resultaran precisas para asegurar el soterramiento, por parte del promotor de las obras, de la línea de alta tensión que garantice a las viviendas construidas el suministro de energía eléctrica del que actual carecen, y que, en su caso, dicho promotor asumiera el coste que se derivaba de dichas actuaciones.

Ayuntamiento de Riba-roja de Turia

Queja nº 083269

La interesada mostraba su disconformidad con la denegación por el Ayuntamiento de Riba-roja de Túria de las ayudas solicitadas por aquella para la adquisición de libros de texto y comedor escolar para su hijo.

El conflicto planteado derivaba de la diferente interpretación que la autora de la queja y el Ayuntamiento efectuaban respecto de unos preceptos concretos de las bases reguladoras de las ayudas convocadas por el Ayuntamiento, y estimamos que la falta de claridad de las bases no podía perjudicar a las personas solicitantes de las ayudas sino a la propia Administración redactora de las bases y, en consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento que concediese a la autora de la queja las ayudas solicitadas, ya que cumplía con el requisito económico exigido en las bases redactadas por el propio Ayuntamiento.

Consellería de Justicia y Administraciones Públicas

Queja nº 090165

En relación con la solicitud de inscripción en el censo de ex-presos políticos de su marido, al haber sido encarcelado por un delito de auxilio a la rebelión militar, consecuencia de la guerra civil española, por un periodo inferior a tres años, sugerimos a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que valorase convocar un nuevo periodo de ayudas y, en consecuencia, incluyese en el censo a todos los valencianos y valencianas que padecieron privación de libertad como consecuencia de la guerra civil española, con independencia del tiempo, así como estableciese todas las medidas posibles para facilitar al colectivo de afectados los certificados de privación de libertad al objeto de las indemnizaciones o ayudas que se pudiesen establecer.

Conselleria de Sanidad

Queja nº 090141

Respecto a la obligación de pagar una visita médica para la realización de un análisis de sangre en el Hospital General de Alicante por parte de una persona que no disponía de la tarjeta sanitaria en ese momento, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que valorase, de acuerdo con el art. 105.1 de la Ley 30/1992, iniciar de oficio un procedimiento de revocación de la resolución por la que se factura al autor de la queja la asistencia sanitaria recibida en el Hospital General Universitario de Alicante.

Queja nº 091148

En relación con la imposibilidad de someterse a técnicas de reproducción “in vito” por sobrepasar la edad de 40 años, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que, en el ámbito de la reproducción asistida, encaminara sus actuaciones a la dotación de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente y que, en relación con la edad de las pacientes, ésta no constituya un factor que les excluya automáticamente de las técnicas de fecundación “in vitro”.

4. Entidades públicas que han mantenido una especial colaboración con el Síndic de Greuges

Federación Valenciana de Municipios y Provincias, y la Diputación de Alicante

Ha firmado un Convenio de Colaboración con el Síndic de Greuges asumiendo el compromiso de remitir, lo antes posible, la información que se le requiera en relación con las quejas que se encuentren en tramitación, así como designar a un interlocutor fijo que canalice y tramite las quejas del Síndic para mejorar los tiempos de respuesta en las comunicaciones mutuas y mantener una constante coordinación, lo que, sin duda, mejorará la protección de los derechos de las personas.

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

No es casualidad que esta sea la primera ocasión en la que en un Informe anual del Síndic de Greuges a Les Corts Valencianes se dedique un apartado a las nuevas tecnologías en el campo de la información y comunicación (en adelante, TIC). Y es que no podemos vivir dando la espalda a estos avances que han supuesto un cambio radical en la forma de entender la comunicación. Hoy en día, adoptar las TIC es una responsabilidad ineludible para cualquier entidad pública que quiera entrar definitivamente en la era del conocimiento.

En este sentido, durante las Jornadas de Coordinación del 2009, celebradas en Sevilla, todas las oficinas de los Defensores del Pueblo, entre ellas el Síndic, se comprometieron a implantar el acceso electrónico a los servicios que prestamos a la ciudadanía, así como a utilizar esta herramienta a la hora de relacionarnos con las Administraciones Públicas.

En virtud de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, el concepto de Administración Electrónica queda consagrado en el marco jurídico español y lo eleva a categoría de derecho de la ciudadanía, de tal manera que las personas tienen el derecho a acceder electrónicamente a los servicios públicos. Es, por tanto, nuestra obligación facilitar la comunicación electrónica con los ciudadanos. Los mismos fundamentos subyacen en el Proyecto de Ley de la Generalitat, de Administración Electrónica, aprobado el 4 de diciembre de 2009 por el Pleno del Consell y remitido a Les Corts el 11 de diciembre de 2009.

Por este motivo, y como no podía ser de otra forma, durante el año 2009, el Síndic de Greuges ha desarrollado, de forma paulatina, diversas actuaciones dirigidas a impulsar y establecer nuevas formas de comunicación y relación entre la ciudadanía y nuestra Institución.

A pesar de los retos, que siguen siendo muchos, el Síndic ha realizado a lo largo de este año un gran esfuerzo dirigido a implantar estas nuevas tecnologías en el campo de la información y de la comunicación en nuestro ámbito de actuación.

El objetivo primordial es que nuestra relación con la ciudadanía sea lo más rápida y clara posible, sin pérdidas de tiempo innecesarias. Hoy en día, no tiene razón de ser que nuestros usuarios perciban en la distancia geográfica o en el tiempo un obstáculo a la hora de dirigirse a nosotros.

Una de las actuaciones que estamos llevando a cabo desde finales de 2009 es la creación de una nueva página web. Nuestro objetivo es convertirla en la “Sede Electrónica del Síndic”, que pueda dar un servicio eficaz y eficiente a la ciudadanía a través de las nuevas tecnologías.

De esta forma, pretendemos dotar a nuestra institución de tecnología puntera, así como modernizar nuestro sistema de comunicaciones y poder llevar a cabo el mayor número de trámites a través de la red.

En la actualidad, nuestros usuarios ya pueden realizar alguno de los trámites de forma telemática, como, por ejemplo, los siguientes: realizar una consulta, presentar una queja y dirigirse al buzón de reclamaciones y sugerencias.

Asimismo, durante este año, hemos puesto a disposición de la comunidad internauta el detalle pormenorizado de todas aquellas quejas que se presentaron en nuestra Institución y que, durante su tramitación, se solucionaron de forma favorable para la ciudadanía gracias a la intervención del Síndic y a la colaboración de la Administración afectada; desde el día siguiente al cierre del expediente de queja, aparece publicada esta información en nuestra página web.

Otra de las novedades de este año es que todas nuestras resoluciones (recomendaciones y sugerencias), sin excepción, son publicadas en nuestra página web a los siete días de haber sido emitidas. De esta forma, damos cumplimiento a nuestro compromiso con la ciudadanía de transparencia, eficacia y agilidad.

En dicho apartado de la web, los ciudadanos y las ciudadanas disponen de una herramienta que les facilita la búsqueda de resoluciones por fechas, materias y Administraciones afectadas. Además, en el mismo apartado, también damos cuenta de las resoluciones que han sido aceptadas por la Administración.

Obviamente, y con el fin de preservar el anonimato de nuestros usuarios, se omiten previamente todos aquellos datos de carácter personal de los promotores de las quejas.

Respecto a los proyectos iniciados en 2009, que se encuentran actualmente en fase de desarrollo, nos gustaría destacar la creación de una zona restringida para usuarios registrados, desde la cual, los autores de las quejas podrán tener acceso al estado de tramitación de su expediente, presentar quejas adjuntando todo tipo de documentos, así como realizar prácticamente cualquier trámite administrativo relacionado con su expediente.

Asimismo, el ciudadano o la ciudadana elegirá su forma de relacionarse con nosotros, ya sea mediante correo ordinario o electrónico; todo ello, con los mismos derechos y garantías que reconoce nuestra Carta de Servicios.

No obstante, el uso de medios electrónicos no implica ningún tipo de merma en el derecho de los promotores de la queja a acceder a su expediente de forma tradicional. Es decir, desde el Síndic, garantizaremos los mismos servicios a aquellas personas que no puedan o quieran acceder electrónicamente a nuestras aplicaciones.

No debemos olvidarnos de que el ordenador e Internet pueden ser una vía de comunicación, pero no es, desde luego, la única, ni tampoco el uso de las TIC puede suponer detrimento alguno en la protección de los derechos de las personas.

Hoy en día, es indudable que la telefonía móvil ha revolucionado la forma de vida de la sociedad en general. Las comunicaciones SMS (mensajes cortos de móvil) se han convertido en otro forma de comunicación y relación altamente eficaces y útiles, debido, precisamente, a su inmediatez. Es por ello, que, desde el Síndic, no hemos dudado en apostar por este tipo comunicación en nuestras relaciones con la ciudadanía.

El Síndic de Greuges puso en marcha, desde primeros del mes de julio de 2009, un servicio de SMS, pionero entre las oficinas de Defensores en España, para informar puntualmente a los autores de las quejas presentadas en la Institución del estado de tramitación de las mismas.

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

Tras la puesta en marcha de esta iniciativa, la Institución realizó una encuesta para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de este nuevo servicio. Las respuestas obtenidas destacaron la innovación, la inmediatez y la rapidez en la respuesta del Síndic. De la misma manera, la ciudadanía valoró positivamente la apuesta de esta Institución por las nuevas tecnologías y lo acertado de esta iniciativa.

Finalmente, nos gustaría destacar que, a fecha de 31 de diciembre de 2009, el Síndic de Greuges había enviado un total de 1.284 mensajes cortos (SMS) informativos a nuestros usuarios.

CAPÍTULO TERCERO

LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Introducción

Este Informe anual no estaría completo si no diéramos debida cuenta del trabajo realizado en la Oficina de Atención Ciudadana a lo largo del año. No en vano, el primer contacto que tienen los ciudadanos y las ciudadanas con nuestra Institución, suele ser a través de los profesionales que atienden esta oficina, quienes ofrecen al ciudadano no sólo información relativa a la formulación de las quejas, cuando el asunto que nos plantean es de nuestra competencia y, por lo tanto, puede ser objeto de queja, sino también asesoramiento cuando, por el contrario, los ciudadanos hacen referencia a cuestiones que, con arreglo al marco competencial que nos atribuye nuestra Ley reguladora, exceden de nuestras competencias.

En el primer supuesto, se informa y asiste a las personas que se dirigen a nuestra Institución a interponer queja contra la actividad de las Administraciones Públicas. Esta atención incluye no sólo la orientación técnica necesaria, sino también la redacción formal de las quejas o cualquier otro escrito dirigido al Síndic de Greuges, cuando resulta necesario.

Si, por el contrario, las cuestiones que nos plantean los ciudadanos exceden de nuestras competencias, les proporcionamos una orientación sobre las posibles vías para la solución de su conflicto, remitiéndoles a aquellos servicios, entidades u organismos donde creemos que deben dirigirse, facilitándoles información precisa en relación con los mismos, tales como direcciones, teléfonos, etc.

En cualquier caso, son atendidos de forma personal, adaptada a sus circunstancias y nuestro objetivo es el de servir de ayuda a quienes han confiado en esta Institución la solución de sus conflictos.

Nos interesa hacer constar, ya en esta introducción, que en el año 2009 se han registrado un total de 6.662 consultas. Por lo tanto, aumenta de nuevo el número de atenciones prestadas por nuestra oficina, como viene ocurriendo año tras año, desde que se creara.

Más adelante, detallaremos algunas características en relación con las consultas, queriendo dejar constancia ahora tan sólo de esta evolución, que aparece reflejada en la siguiente tabla:

AÑO	Nº DE CONSULTAS
2000	2018
2001	2360
2002	3574
2003	3505
2004	4082
2005	4842
2006	4427
2007	4308
2008	6172
2009	6662

El año pasado entró en vigor nuestra Carta de Servicios, en la que quedan reflejados los compromisos de calidad asociados a cada Servicio de la Institución y de cuyo cumplimiento damos cuenta en un Anexo al presente Informe. Por lo que se refiere al área de atención ciudadana, destacamos que:

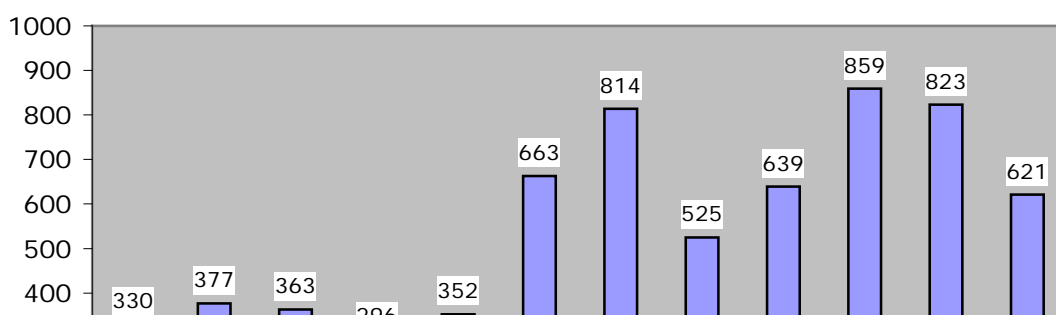
- La información presencial se presta en la sede de la Institución de 9:00 a las 14:00 horas y de 17:00 a 19:00, de lunes a viernes. Y el 90% de las consultas deben ser atendidas en un período máximo de quince minutos.
- La atención telefónica se presta en el mismo horario, en función de la disponibilidad de las líneas. Y desde las 15 a las 17 horas, y a partir de las 19 horas, todos los días de la semana, funciona un servicio de contestador automático en el que la ciudadanía puede grabar mensajes y la vía de contacto, para se atendidas en el día hábil siguiente. Lo mismo ocurre si las líneas están ocupadas dentro del horario de atención telefónica.
- Las consultas escritas y las realizadas por vía telemática se rigen por las mismas normas: se acusa recibo en el plazo máximo de cinco días desde su presentación y se les da respuesta en el plazo máximo de un mes.

Con la finalidad de dar cuenta del nivel de cumplimiento de estos compromisos adquiridos con la ciudadanía, a continuación especificamos algunos indicadores de calidad en relación con las consultas atendidas en este servicio, así como los datos más significativos en relación con las mismas.

2. Características de las consultas

2.1. Evolución de las consultas por meses

Ya hemos dejado constancia en la introducción del dato más relevante, que es el incremento del número total de consultas atendidas respecto del año anterior. De las 6.662 atenciones prestadas a lo largo del año, nos parece interesante detallar la evolución mensual de las consultas, que aparece reflejada en el siguiente gráfico.



Se observa que, en el segundo semestre del año, el número de consultas es notablemente superior respecto de los seis primeros meses del año, experimentándose un repunte muy significativo los meses de julio, octubre y noviembre, con más de ochocientas consultas registradas por mes que, en los dos últimos meses, se explicaría, en parte, por la recogida de consultas a través del autobús del Síndic, que visitó diferentes localidades de la provincia de Alicante durante estos meses.

2.2. Medios de presentación de consultas

Los ciudadanos y ciudadanas pueden dirigirnos sus quejas o consultas por diferentes vías. A continuación, detallamos el número de atenciones telefónicas, de visitas que hemos recibido en la propia sede y de consultas que nos han llegado a través de la página web de la Institución o a través de nuestro correo electrónico consultas_sindic@gva.es, donde la ciudadanía puede contactar con nosotros de forma telemática.

Estas son las tres vías por las que normalmente recibimos todas las consultas. Ahora bien, el autobús constituye una novedad de este año. A través de esta iniciativa, que aparece detallada en el Anexo A) del presente Informe anual, se han prestado un total de 277 atenciones.

Medio de presentación	Nº de consultas 2009	Nº de consultas 2008
Telefónica	3707	3238
web/Mail	2046	2224
presencial	630	710
Autobús	277	
Total consultas	6662	6172

El análisis de los datos confirma que el teléfono continúa siendo la forma elegida por la mayoría de los ciudadanos para ponerse en comunicación con la Institución.

La otra conclusión llamativa es que, por primera vez en los últimos años, ha descendido el número de consultas que hemos recibido a través de la página web, si bien este medio sigue ocupando el segundo lugar. Este dato puede explicarse por el hecho de que la mayoría de las consultas que hemos recibido han venido referidas a la aplicación de la llamada Ley de Dependencia, supuestos en los que la edad y/o las condiciones socio culturales de los interesados ha hecho que el medio más cómodo para ponerse en comunicación con la Institución haya sido el teléfono. Se pone de manifiesto aquí la llamada brecha digital en el uso de internet y el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación.

2.3. Tipo de consulta

Del total de consultas registradas, resulta muy interesante la distinción entre las que son “nuevas consultas”, que son aquellos supuestos en los que el ciudadano se dirige a la Institución por primera vez, y las que constituyen “seguimientos”, bajo cuyo título se incluyen todos aquellos supuestos en los que el ciudadano se ha puesto en comunicación con nosotros, bien para solicitar información relativa al estado de tramitación de su expediente de queja, bien para cualquier otra cuestión relativa al mismo, tales como ampliar la información disponible o solicitarnos algún tipo de actuación en su expediente. Los datos así aportados por los interesados en el curso de las citadas consultas son automáticamente incorporados a los respectivos expedientes de queja a través de la aplicación informática que los gestiona, para su conocimiento inmediato por parte del asesor técnico responsable del mismo.

Tipo de Consulta	Nº de consultas
Nuevas consultas	2846
Seguimientos	3816

Debemos destacar que de las 2.846 nuevas consultas recibidas este año, 1.190 se han materializado en queja.

2.4. Materias a las que hacen referencia las consultas

Resulta obligado dar cuenta de las materias a las que han venido referidas las consultas que nos han formulado los ciudadanos y ciudadanas, en cuanto que son el reflejo de la problemática que les afecta y que les llevó a buscar asesoramiento en nuestra Oficina.

MATERIA	Nº de consultas	% consultas
Atención socio sanitaria	1871	28,08%
Servicios sociales	715	10,73%
urbanismo	515	7,73%
Medio Ambiente	483	7,25%
Enseñanza no universitaria	442	6,63%
Vivienda	361	5,42%
Sanidad	323	4,85%
Servicios Locales	280	4,20%
Otros ámbitos de actuación pública	274	4,11%
Empleo Público	255	3,83%
Régimen Jurídico	239	3,59%
Referidas a materias competencia del Defensor del Pueblo	196	2,94%
Jurídico privadas	151	2,27%
Hacienda Pública	131	1,97%
Ordenación y Control del tráfico	128	1,92%
uso del Valenciano	116	1,74%
Fiestas y playas	67	1,01%
Inconcretas	42	0,63%
Infancia y Juventud	29	0,44%
Derechos de Género	15	0,23%
Bienes	14	0,21%
Enseñanza universitaria	12	0,18%
Referidas a materias competencia de otros Defensores Autonómicos	2	0,03%
Referidas a materias competencia de otros Defensores	1	0,02%
Total	6662	100,00%

Al igual que en el año 2008, el área de atención socio-sanitaria, en la que se estudian las quejas relativas a la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, es el área en la que más consultas hemos registrado. El número es tan elevado, que conviene precisar que 792 de ellas son nuevas consultas, es decir, ciudadanos que se dirigieron a nosotros buscando asesoramiento para formular queja sobre la dependencia y 1.079 constituyen solicitudes de información de ciudadanos sobre sus quejas, en relación con esta materia, formuladas con anterioridad.

El segundo bloque lo ocupan las consultas relativas a servicios sociales, donde este año han sido mayoría las referidas al reconocimiento del grado de discapacidad de las personas, así como aquéllas en relación con los recursos y/o ayudas económicas de los servicios sociales municipales. Estas últimas se han incrementado, sin duda, por razón de la difícil coyuntura económica vivida en los últimos tiempos.

El tercer lugar siguen ocupándolo las consultas en materia urbanística. Y destaca el incremento de las solicitudes de información en relación con cuestiones que afectan al medio ambiente respecto del 2008, año en que atendimos 294 consultas referidas a esta materia, frente a las 483 que hemos recibido este año. En este ámbito destacan las consultas sobre contaminación acústica, en especial, por las molestias que ocasionan a los ciudadanos actividades para cuyo ejercicio resulta preceptivo obtener licencia ambiental. En urbanismo, los ciudadanos nos han

planteado cuestiones varias sobre planeamiento urbanístico y disciplina urbanística, fundamentalmente.

Por número de consultas, las materias siguientes que más han preocupado a la ciudadanía de nuestra Comunidad Autónoma son la educación, la vivienda y la sanidad.

En educación, han destacado las consultas en relación con los alumnos con necesidades educativas especiales, así como el proceso de admisión de alumnos en los centros educativos y las solicitudes de concesión de becas.

Con respecto a la vivienda, las consultas se han centrado en los procedimientos de adjudicación de viviendas de promoción pública y otras actuaciones del Instituto Valenciano de Vivienda, así como cuestiones relativas al pago de subvenciones.

Y en sanidad, han destacado, sobre todo, las consultas relacionadas con las demoras en la prestación de asistencia sanitaria, así como la falta de respuesta de la Administración a reclamaciones sobre la asistencia sanitaria prestada.

Por último, como ya apuntamos en la introducción de este capítulo, no en todos los casos en los que la ciudadanía se ha dirigido a nosotros, ha sido posible iniciar actuaciones. Como puede verse en el cuadro, este tipo de consultas (conflictos que se plantean en el ámbito jurídico-privado) ha ascendido a 151 y representan el 2,27% de las intervenciones que se han realizado.

2.5. Consultas por Administración afectada

Por lo que se refiere a las administraciones implicadas en las consultas que nos han efectuado los ciudadanos y que, por lo tanto, a su juicio, han podido vulnerar sus derechos constitucionales o estatutarios, la distribución es la siguiente:

Tipo de Administración	Consultas
General del Estado	215
Autonómica	3929
Local	2196
Privada o inconcreta	322

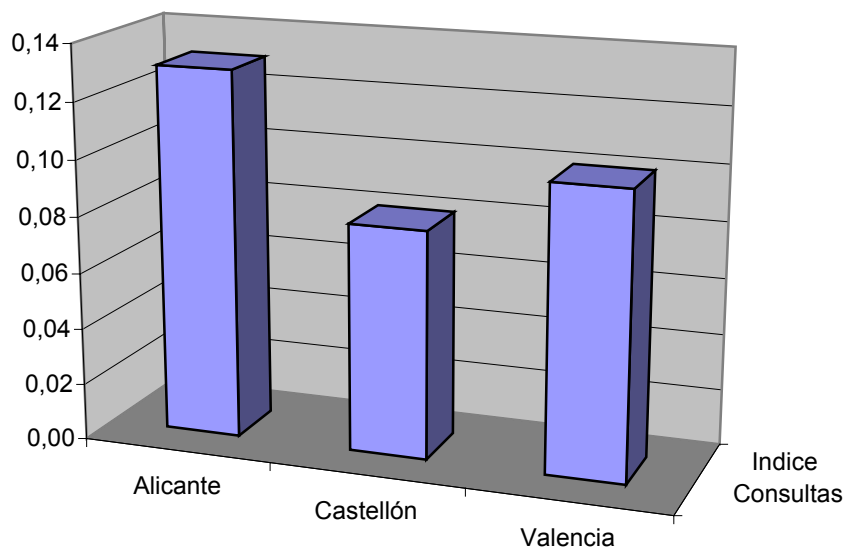
Como en el año 2008, la mayoría de las consultas tenían por objeto la Administración Autonómica. Este dato hay que relacionarlo, una vez más, con el hecho de que el mayor número de consultas vengan referidas a la aplicación de la Ley de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, cuya ejecución es competencia autonómica en virtud de lo establecido en el artículo 11 de dicha ley que expresamente establece que *“corresponde a las Comunidades Autónomas, sin perjuicio de las competencias que le son propias según la Constitución española, los estatutos de autonomía y la legislación vigente, las funciones de planificar, ordenar, coordinar y dirigir, en el ámbito de su territorio, los servicios de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia; gestionar, en su ámbito territorial, los servicios y recursos necesarios para la valoración y atención de la dependencia; y asegurar la elaboración de los correspondientes Programas Individuales de Atención”*.

2.6. Consultas por provincia de origen

Por último, en el siguiente cuadro representamos una distribución de las consultas por provincias, según su procedencia.

Comunitat Valenciana	2009	2008
Alicante	2974	2502
Castellón	491	486
Valencia	2959	2596
Otras Provincias	186	514
Sin especificar	52	74

En cuanto a los datos que hacen referencia a las provincias que integran nuestra Comunidad Autónoma, las consultas se han incrementado en las tres provincias respecto de los datos registrados en el 2008. Pero, además de constatar el incremento, resulta necesario poner el número de consultas en relación con la población censada en cada provincia (Alicante con 1.917.012 habitantes, Castellón con 602.301 y Valencia con 2.575.362) lo que nos permite extraer el índice de consultas por provincias que aparece reflejado en el siguiente gráfico:



3. Conclusiones

El análisis en profundidad de todos los datos recabados y su comparación con los de años anteriores nos permite sentar las siguientes conclusiones:

Por lo que se refiere a los indicadores de calidad:

1. En 2009 se han recibido en la Oficina de Atención Ciudadana un total de 6.662 consultas, incrementándose el número respecto del año anterior.
2. De las 6.662 atenciones prestadas, 2.846 fueron “nuevas consultas”. Y, de ellas, 1.190 derivaron en quejas.
3. El teléfono sigue siendo la vía por la que más consultas nos han llegado. En concreto, hemos realizado 3.707 intervenciones telefónicas.
4. Por internet se han presentado un total de 2.046 consultas.

Por lo que se refiere a datos estadísticos:

1. Los meses de octubre y noviembre son aquellos en los que hemos recibido mayor número de consultas, sobrepasándose las ochocientas en ambos casos y coincidiendo con la

actividad del autobús del Síndic que visitó diferentes localidades de la provincia de Alicante en esos meses.

2. Como en el año anterior, las áreas en las que se han recibido más consultas son la de atención socio-sanitaria, debido a las consultas sobre la aplicación de la Ley de Dependencia (1871 de un total de 6662) y el área de servicios sociales, que ha acumulado un total de 715 consultas.
3. Destacamos, también, el incremento de consultas en materia medio ambiental respecto del año anterior (en 2008 se registraron 294 consultas, frente a las 483 que se han referido a esta materia en 2009). Prácticamente se sitúan ya al mismo nivel que las consultas sobre urbanismo.
4. La mayoría de las consultas han venido referidas a la administración autonómica, concretamente han sido 3.929.
5. Se incrementan las consultas recibidas de las tres provincias que integran nuestra Comunidad Autónoma.
6. Teniendo en cuenta la población censada en cada una de las tres provincias, el índice de consultas es del 0.13 por Alicante, 0.10 por Valencia y 0.08 de Castellón.

CAPÍTULO CUARTO
ACTIVIDADES DEL SÍNDIC

1. Resumen de las principales actividades

En este apartado hemos incluido, por orden cronológico, aquellas actividades que se han realizado desde el Síndic de Greuges, o bien aquellas en las que esta Institución ha participado de una forma activa.

En este sentido, hemos detallado actividades relacionadas con nuestro ámbito de actuación, visitas a Instituciones, municipios, y también visitas recibidas en nuestra Institución.

Sin embargo, no hemos querido incluir, por razones de confidencialidad, aquellas visitas de ciudadanos u organizaciones que acuden al Síndic para plantear sus consultas o formular sus quejas; ni tampoco, las reuniones de trabajo que los responsables de la Institución han mantenido con diferentes colectivos o sectores de la Administración y estaban encaminadas a facilitar la tramitación de las quejas.

También hemos recogido en esta sección la participación del Síndic y sus adjuntos en congresos, foros y actos relacionados con la promoción de los derechos humanos, así como sus intervenciones a través de ponencias, mesas redondas, etc.

Asimismo, hemos querido destacar de alguna forma, aquellas actividades dirigidas a acercar nuestra Institución a la sociedad valenciana, a sus ciudadanos, explicando cuáles son sus competencias, cómo funciona y, cómo y cuándo pueden presentar una queja frente a la Administración.

9 enero Reunión de la síndica en funciones, Emilia Caballero Álvarez, con miembros de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, Hotel Villa Gadea, Altea, Alicante.

9 enero Entrevista de la síndica con el alcalde de Parcent, Máximo Revilla, en el Ayuntamiento de dicho municipio.

- 13 enero Entrevista de la síndica con el delegado de Gobierno de la Comunidad Valenciana, Ricardo Peralta, en la Delegación del Gobierno, Valencia.
- 15 enero Asistencia de la síndica a la conferencia impartida por el delegado del Gobierno para la Violencia de Género, Miguel Lorente, titulada “*Evolución y valoración de la violencia de género en España*”, organizada por el Club Información, Alicante.
- 15 enero Intervención de la síndica en la Inauguración de la exposición “*Por una vida sin malos tratos*”, organizada por el Club Información, Alicante.
- 16 enero Participación de la síndica en la I Colecta de Sangre Síndic de Greuges, organizada por el Centro de Transfusiones de la Alicante y la Asociación de Donantes de Sangre de Alicante.
- 20 enero Comparecencia de la síndica en la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo en Bruselas, a petición del eurodiputado Marcin Libicki, presidente de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo con motivo del informe elaborado por la eurodiputada Margrete Auken sobre abusos urbanísticos en España.
- 21 enero Asistencia del adjunto segundo, Carlos Morenilla, a la entrega de la Insignia Oficial de la Orden Nacional de la Legión de Honor a Enrique Múgica, defensor del Pueblo, celebrado en la Embajada de Francia en Madrid.
- 27 enero Ponencia de la síndica bajo el título “*La salud de las Instituciones*”, en el marco del Ciclo de mesas redondas y debates denominados “*La salud de nuestra democracia*”, organizado por Ciutadans Pel Canvi en la Universidad de Valencia.
- 3 febrero Entrevista de la síndica con los representantes del CERMI de la Comunidad Valenciana, para exponerles las preocupaciones sobre la aplicación de la Ley de la Dependencia.
- 6 febrero Entrevista de la síndica con el rector de la Universidad de Alicante, Ignacio Jiménez Raneda, para invitar a la síndica a participar como moderadora en los debates que la Universidad de Alicante llevó a cabo sobre el Plan Bolonia, Rectorado Universidad de Alicante.
- 9 febrero Asistencia del adjunto segundo al Foro de Economía “*La coyuntura económica actual y el papel de las administraciones territoriales*”, organizado por FOROBERT (Foro Valenciano de Estudios Autonómicos) en el Museo de Bellas Artes de Valencia.
- 11 febrero Entrevista de la síndica con el decano del Colegio de Notarios de Valencia, César Belda, para colaborar con la Fundación de ayuda a discapacitados.
- 12 febrero Participación de la síndica en calidad de moderadora en el debate de la Universidad de Alicante sobre Bolonia, Paraninfo de la Universidad de Alicante.
- 13 febrero Discurso de la síndica con motivo de la entrega del Premio “*Avanzando en Igualdad*” a UNIFEM, organizado por la Federación de Servicios Públicos de UGT-PV, Valencia.
- 16 febrero Asistencia del adjunto segundo, Carlos Morenilla, en el Foro de Educación “*Las TIC en la educación del siglo XXI*”, organizado por FOROBERT (Foro Valenciano de Estudios Autonómicos) en el Museo de Bellas Artes de Valencia.

- 19 febrero Entrevista de la síndica y el adjunto segundo con la Defensora del Ciudadano de Paterna, María Antonia Moreno, en la sede del Síndic de Greuges, Alicante.
- 20 febrero Participación de la síndica en los Actos conmemorativos de la festividad de San Raimundo de Peñafort, patrón de la Facultad de Derecho, organizado por la Facultad de Derecho de Alicante en el Paraninfo de la Universidad de Alicante.
- 23 febrero Asistencia del síndic en funciones, Carlos Morenilla, al Observatorio de los Derechos Humanos “*Los niños sin nombre*”, organizado por la Fundación de Derechos Humanos de la Comunidad Valenciana en la Sala Llotgeta, Salón de la CAM, en Valencia.
- 24 febrero Saludo de bienvenida del síndic de Greuges con motivo de la visita guiada a la Institución de un grupo de estudiantes del Instituto de Educación Secundaria Broch i Llop de Vila-Real.
- 24 febrero Presentación a cargo de la síndica del libro de Diana Raznovich “*Mujeres Pluscuamperfectas*” en la Aula de Cultura de la CAM en Valencia.
- 25 febrero Organización a cargo de la adjunta primera, Emilia Caballero de una mesa redonda, bajo el título “*La situación actual de las mujeres en Palestina*” en el Colegio Mayor Rector Peset, Valencia.
- 26 febrero Participación de la adjunta primera, Emilia Caballero, en calidad de moderadora en el debate de la Universidad de Alicante sobre Bolonia.
- 26 febrero Reunión del síndic, Carlos Morenilla, con el síndic de Comptes, Rafael Vicente Queralt, Villareal.
- 26 febrero Participación de la adjunta primera, Emilia Caballero, en la mesa redonda “*La situación actual de las mujeres en Palestina*”, organizada por el Síndic de Greuges en la Sede Universitaria Ciudad de Alicante, de la UA.
- 2 marzo Premio “*Clara Campoamor*” otorgado a la adjunta primera, Emilia Caballero, organizado por Asociación de Mujeres en colaboración con el Departamento de la Dona del Ayuntamiento de Alaquàs, Auditorio Alaquàs.
- 3 marzo Presentación a cargo de la adjunta primera de la Proyección y Mesa Redonda sobre Mujeres e Inmigración, Sede Ciudad de Alicante de la Universidad de Alicante.
- 4 marzo Saludo de bienvenida del síndic, Carlos Morenilla, con motivo de la visita guiada al Síndic de Greuges de un grupo de estudiantes del Instituto de Educación Secundaria “Las Lomas Juan XXIII” de Alicante.
- 4 marzo Reunión de la Comisión de Seguimiento del Protocolo de Internamiento en la sede del Síndic de Greuges.
- 4 marzo Asistencia de la adjunta primera, Emilia Caballero, a los actos de la mujer trabajadora, organizados por el Ayuntamiento de Monóvar.
- 5 marzo José Cholbi Diego es designado nuevo síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana por el Pleno de Les Corts Valencianes.

- 5 marzo Asistencia de la adjunta primera, Emilia Caballero, a la entrega de Premios Importantes del Club Información, Alicante.
- 6 marzo El síndic de Greuges, José Cholbi, toma posesión de su cargo ante el president de la Generalitat, Francisco Camps, la presidenta de Les Corts, Milagrosa Martínez, y el defensor del Pueblo, Enrique Múgica, entre otras muchas autoridades y comisionados autonómicos en Les Corts Valencianes.
- 6 marzo Participación de la adjunta primera en la cena celebrada con motivo del Día Internacional de la Mujer Trabajadora, organizada por la Asociación de Mujeres de la Comarca del Bajo Vinalopó, Restaurante Huerto del Cura, Elche.
- 12 marzo Nombramiento de Emilia Caballero Álvarez como adjunta primera del Síndic y Carlos Morenilla Jiménez como adjunto segundo.
- 16 marzo Toma de posesión de Emilia Caballero y Carlos Morenilla como adjunta primera y adjunto segundo, respectivamente en Les Corts Valencianes.
- 24 marzo Entrevista del adjunto segundo, Carlos Morenilla, con los representantes de CEIMIGRA para abordar temas de inmigración, Valencia.
- 25-27 marzo Asistencia del síndic, José Cholbi, y del adjunto segundo, Carlos Morenilla a los actos organizados con motivo del XXV Aniversario de la Ley del Síndic de Greuges de Catalunya, organizadas por el Síndic catalán, Rafael Ribó, en Barcelona.
- 31 marzo Intervención de la adjunta primera en las Jornadas sobre Pobreza y Exclusión Social, organizadas por la Sede Universitaria Ciudad de Alicante.
- 31 marzo Asistencia del adjunto segundo, Carlos Morenilla, a la entrega de los Premios de Derechos Humanos “*Rey de España*”, organizados por el Defensor del Pueblo y la Universidad de Alcalá con el apoyo del Rey.
- 1 abril Visita del Defensor del Pueblo de Murcia a la Institución del Síndic de Greuges. Reunión de trabajo entre el defensor murciano, José Pablo Ruiz, el síndic, José Cholbi, la adjunta primera, Emilia Caballero y el adjunto segundo, Carlos Morenilla.
- 2 abril Asistencia del síndic, José Cholbi, a la inauguración de la Exposición del Museo Arqueológico de Alicante (MARQ) “*La Belleza del Cuerpo. Arte y Pensamiento en la Grecia Antigua*”, presidido por la Reina Doña Sofía.
- 6 abril Visita de inspección del adjunto segundo al Centro de Recepción “Valencia” en Monteolivete. Entrevista del adjunto con el director del Centro, Manuel Puig.
- 7 abril Visita del síndic, José Cholbi y de los adjuntos, Emilia Caballero y Carlos Moronilla, al presidente de la Generalitat Valenciana, Francisco Camps en el Palau de la Generalitat, Valencia.
- 8 abril Visita de cortesía del síndic, José Cholbi, y de los dos adjuntos, Emilia Caballero y Carlos Morenilla a la alcaldesa de Alicante, Sonia Castedo, en el Ayuntamiento de esta localidad.

- 8 abril Audiencia con el presidente de la Diputación de Alicante, José Joaquín Ripoll, en el Palacio Provincial. Asisten el síndic, José Cholbi, y los dos adjuntos, Emilia Caballero y Carlos Morenilla.
- 21 abril Audiencia del adjunto segundo con “*Escola Valenciana. Federació d’Associacions per la Llengua*” para transmitir al Síndic su preocupación por la implantación del valenciano en los centros educativos de la Comunidad Valenciana.
- 22 abril Visita del síndic de la Universidad de Valencia, Enrique Gómez y de las vicesíndicas María Jesús Vives y Nuria Bargues a la sede del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Reunión de trabajo entre la delegación del Síndic Universitario y el equipo directivo del Síndic, formado por José Cholbi, Emilia Caballero y Carlos Morenilla.
- 23 abril Participación del síndic y del adjunto segundo en la tradicional Romería de Santa Faz, Alicante.
- 24 abril Asistencia del síndic, José Cholbi, y el adjunto segundo, Carlos Morenilla, a los actos conmemorativos del Día de Les Corts Valencianes, Valencia.
- 27 abril Participación de la adjunta primera, Emilia Caballero en la Sesión de apertura del “ I Foro Cívico contra el Racismo y la Intolerancia en la Comunitat Valenciana, Sala de Conferencias del Complejo Deportivo Cultural La Petxina.
- 28 abril Reunión del síndic y de los dos adjuntos con los representantes del CERMI, entre ellos, el presidente, Joan Planells con el objetivo de establecer fórmulas de colaboración. Encuentro celebrado en la sede valenciana del CERMI.
- 28 abril Visita del síndic y sus dos adjuntos a la presidenta de Les Corts Valencianes, Milagrosa Martínez, en el Parlamento Autonómico, Palau de Benicarló.
- 29 abril Asistencia de la adjunta primera a la presentación del Lobby de Mujeres Alicantinas, Salón de Actos de la CAM, Alicante.
- 30 abril Ponencia a cargo de la adjunta primera, Emilia Caballero, bajo el título “*Mujeres en las Instituciones*” en el marco del Seminario de Mujeres Grandes, Colegio Mayor Rector Peset, Valencia.
- 4 mayo Visita de la defensora del Ciudadano de Paterna, Maria Antonia Moreno, a la sede del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en Alicante. Reunión de trabajo entre la defensora de Paterna, el síndic, José Cholbi, y los adjuntos, Emilia Caballero y Carlos Morenilla.
- 5 mayo Saludo de bienvenida del síndic, José Cholbi, con motivo de la visita guiada a la sede del Síndic de Greuges de un grupo de alumnos de Gestión y Administración de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia.
- 6 mayo Reunión del adjunto segundo con el equipo directivo de la Fundación Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo (ANAR) para tratar temas de inmigración, sede de ANAR en Valencia.
- 19-22 mayo Participación del síndic y los dos adjuntos en las Jornadas “*Los retos de las políticas públicas en una democracia avanzada*”, organizadas por el Ararteko con

motivo del XX Aniversario de la puesta en marcha de la oficina del defensor del pueblo vasco. Las Jornadas se celebraron en el Palacio de Euskalduna de Bilbao.

- 20 mayo Asistencia de la adjunta primera a la mesa redonda “*La estética urbana de Alicante tomada en serio*”, organiza la Plataforma de Iniciativas Ciudadanas, Club Información, Alicante.
- 22 mayo Asistencia de la adjunta primera a la Conferencia sobre Ernest Lluch, organizada por la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Valencia.
- 23 mayo Entrega a la adjunta primera del Premio “Adrián López” a los valores cívicos, Hotel Hesperia Lucentum, Alicante.
- 26 mayo Inauguración a cargo del síndic, José Cholbi, de la Exposición de Fotografías “*Trabajo infantil: Realidad de la infancia en Madagascar*”, organizadas por el Observatorio del Mediterráneo de Derechos Humanos en la Comunidad Valenciana con motivo del Día Internacional de los Niños Inocentes Víctimas de Agresión en la sede del Síndic de Greuges. La exposición, ubicada en la sede del Síndic de Greuges, permaneció abierta a todos los públicos hasta el 12 de junio.
- 27 mayo Reunión del síndic, José Cholbi, y el adjunto segundo, Carlos Morenilla, con los representantes del Colegio Notarial de Valencia y el CERMI para coordinar el desarrollo e impulso de medidas para la protección de las personas con discapacidad o en situación de especial protección. Reunión celebrada en la Biblioteca Noble del Colegio de Notarios de Valencia.
- 2 junio Firma del Convenio de Colaboración entre el síndic de Greuges, José Cholbi, y la presidenta de A.P.S.A. (Asociación Pro-discapacitado Psíquicos de Alicante), Isabel Manero en la sede de APSA, Alicante.
- 2 junio Reunión del adjunto segundo con el Patronato de la Fundación de Derechos Humanos, en la sede de la Conselleria de Inmigración y Ciudadanía, Valencia.
- 8-14 junio Participación del síndic y del adjunto segundo en la IX Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman y en el Bicentenario de la Oficina del Ombudsman Parlamentario Sueco, organizado por el Instituto Internacional del Ombudsman y por el Defensor Sueco en Estocolmo.
- 16 junio Intervención del síndic, José Cholbi, en el Acto de Inauguración del I Encuentro de Defensores Locales de la Comunidad Valenciana, organizado por la Defensora del Pueblo de Paterna, María Antonia Moreno, en el edificio GESPA del Parque Tecnológico de Paterna.
- 16 junio Asistencia del adjunto segundo al I Encuentro de Defensores Locales de la Comunidad Valenciana, Paterna.
- 17 junio Asistencia de la adjunta primera, Emilia Caballero, al XX Aniversario del Ararteko, Museo Artium, Vitoria.
- 22-23 junio Asistencia del adjunto segundo al XXV Aniversario de la Ley del Valedor do Pobo, Santiago de Compostela.
- 10 julio Intervención del síndic, José Cholbi, en el acto de clausura del Encuentro de Defensores Universitarios de las Xarxa Vives, Universidad de Valencia.

- 14 julio Asistencia del adjunto segundo, Carlos Morenilla, al curso de verano de la Universidad Complutense de Madrid sobre “*La protección de los derechos de los menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*”, El Escorial, Madrid.
- 20 julio Visita del Síndic de Comptes de la Comunitat Valenciana. La Sindicatura de Comptes, encabezada por sus tres síndics – Rafael Vicente, Marcela Miró y Antonio Mira-Perceval- aprovechó la ocasión para celebrar la reunión de su Consell en la sede del Defensor del Pueblo valenciano.
- 22 julio Firma de dos Convenios de colaboración con la Diputación de Alicante. El síndic, José Cholbi, y el presidente de la Diputación de Alicante, José Joaquín Ripoll, firman dos convenios encaminados a mejorar la protección de los derechos y libertades de las personas y en difundir la Institución en la provincia de Alicante.
- 22 julio Visita oficial del síndic y del adjunto segundo al defensor del Pueblo, Enrique Múgica en la sede del Defensor del Pueblo, Madrid.
- 24 julio Visita a la adjunta primera de Blanca Nogués, Presidenta de Médicos del Mundo de la Comunidad Valenciana, para presentarle su proyecto sobre Trata de Mujeres y Niñas con fines de Explotación Sexual, sede del Síndic de Greuges, Alicante.
- 17 septiembre Visita de la defensora de La Rioja, María Bueyo a la Institución del Síndic de Greuges. Reunión de trabajo entre la defensora riojana y el síndic de Greuges, José Cholbi en la sede de la Institución, Alicante.
- 18 septiembre Asistencia de la adjunta primera a la Inauguración del VI Congreso Estatal Isonomía, organizado por la Universidad Jaume I de Castellón.
- 18 septiembre Intervención de la adjunta primera como ponente en la Inauguración de la exposición “*Camí cap la igualtat*”, organizada por el Ayuntamiento de Petrer en el Museo Etnológico de esta localidad.
- 18 septiembre Asistencia del adjunto segundo al Acto de Apertura del Curso Académico 2009-2010 de la Universidad de Valencia.
- 21 septiembre Presentación del Autobús del Síndic. El síndic juntos con sus dos adjuntos y el presidente de la Diputación de Alicante, José Joaquín Ripoll, presentan el “*Bus del Síndic*” a los medios de comunicación. Un proyecto para dar a conocer la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Valenciana en la Provincia de Alicante y atender a la ciudadanía en sus localidades.
- 22 septiembre Visita del síndic, José Cholbi, y sus dos adjuntos, Emilia Caballero y Carlos Morenilla al municipio de Elche. Encuentro con el alcalde, Alejandro Soler, en el Ayuntamiento. Primera salida del “*Bus de Síndic*”.
- 22 septiembre Visita del síndic y sus dos adjuntos al municipio de Crevillente dentro de la campaña del “*Bus del Síndic*”. Entrevista con el alcalde, César Augusto Asencio, en la Casa Consistorial.
- 24 septiembre Visita del síndic y del adjunto segundo a los municipios de La Nucía y de Altea en el marco de la campaña del “*Bus del Síndic*”. Entrevistas con los alcaldes de las dos localidades, Bernabé Cano y Andrés Ripoll, respectivamente.

- 30 septiembre Visita del síndic y del adjunto segundo al municipio de Cocentaina dentro de la campaña del “*Bus del Síndic*”. Entrevista con el alcalde, Rafael Francisco Biet, en el Ayuntamiento de esta localidad.
- 6 octubre Visita del síndic y del adjunto segundo al municipio de Orihuela, dentro de la campaña del “*Bus del Síndic*”. Entrevista con la alcaldesa, Mónica Lorente, y con la Corporación Municipal en el Ayuntamiento.
- 8 octubre Visita del síndic y sus dos adjuntos a los municipios de San Juan y Muchamiel dentro de la campaña del “*Bus del Síndic*”. Entrevista con los dos alcaldes, Edmundo Seva y Asunción Llorens, en sus respectivos Ayuntamientos.
- 9 octubre Asistencia del síndic y del adjunto segundo a los actos conmemorativos con motivo del Día de la Comunitat Valenciana, Valencia.
- 13 octubre Visita del síndic, José Cholbi, y del adjunto segundo, Carlos Morenilla al municipio de Villena, dentro de la campaña del “*Bus del Síndic*”. Entrevista con la alcaldesa, Célia Lledó, en el Ayuntamiento.
- 23 octubre Discurso de Inauguración a cargo de la adjunta primera en el “*Curso Monográfico sobre el Síndrome de Alienación Parental*”, organizado por Mujeres Juristas Themis en el Salón de Actos del Ilustre Colegio de Abogados de Alicante.
- 23 octubre Ponencia impartida por la adjunta primera, Emilia Caballero, en el marco de las XXV Jornadas Locales de Alcoholismo de Elche 2009, que con el título “*Adicción y Violencia de Género*” se celebraron en la Universidad Miguel Hernández de Elche. El seminario estuvo organizado por la Asociación Protectora y Ayuda a exalcohólicos de Elche y por el Instituto de Investigación de Drogodependencias de la Universidad Miguel Hernández de Elche.
- 26 octubre Reunión de trabajo entre el síndic, José Cholbi, la adjunta primera, Emilia Caballero y la consellera de Bienestar Social del Gobierno Valenciano, Angélica Such para colaborar en temas de dependencia. Reunión celebrada en la sede del Síndic de Greuges.
- 27-30octubre Asistencia del síndic, José Cholbi y el adjunto segundo, Carlos Morenilla al Congreso y a la Asamblea Anual de la Federación Internacional del Ombudsman en Madrid.
- 2 noviembre Entrega de Premios de la VI edición del Concurso de Dibujo Síndic de Greuges sobre Derechos Humanos. Acto celebrado en el Hemiciclo de Les Corts Valencianes y organizado por el Síndic de Greuges, Les Corts, la Fundación de Derechos Humanos de la Comunidad Valenciana y la ONG Globalización de los Derechos Humanos.
- 3 noviembre Visita del síndic, José Cholbi, y el adjunto segundo, Carlos Morenilla al municipio de Alcoy, con motivo de la campaña del “*Bus del Síndic*”. Entrevista con el alcalde, Jorge Sedano, en el Ayuntamiento de esta localidad.
- 4 noviembre Reunión de trabajo entre el síndic, el adjunto segundo y la presidenta de la Federación Valenciana de Sordos (FESORD), Amparo Minguet, en la sede del Defensor del Pueblo de la Comunidad Valenciana.

- 5 noviembre Visita del síndic y el adjunto segundo al municipio de La Vila dentro de la campaña del “*Bus del Síndic*”. Entrevista con el alcalde, Jaime Lloret, en la Casa Consistorial de La Vila.
- 5 noviembre Conferencia a cargo de la adjunta primera, Emilia Caballero, bajo el título “*Aspectos jurídicos sobre la interrupción voluntaria del embarazo*”, organizado por la Fundación “Centro de Estudios Políticos y Sociales” en el Colegio Mayor Rector Peset de Valencia.
- 5 noviembre Inauguración a cargo de la adjunta primera, Emilia Caballero, de la exposición de fotos y pequeñas biografías titulada “*Camí cap a la igualtat*”, sede de la Intersindical Valenciana, Valencia.
- 10 noviembre Visita del síndic y del adjunto segundo a la localidad de Denia, con motivo de la campaña de difusión “*El Bus del Síndic*”. Entrevista con la alcaldesa, Ana Kringe, y la Corporación Municipal en el Ayuntamiento.
- 13 noviembre Inauguración a cargo del síndic, José Cholbi, del Curso Académico 2009-2010 de la UNED en Denia, celebrado en el Salón de Actos del Centro de la UNED en Dénia.
- 16 noviembre Visita del síndic y el adjunto segundo a la localidad de Torrevieja, con motivo de la campaña de difusión “*El Bus del Síndic*”. Entrevista con el alcalde, Pedro Hernández, en el Ayuntamiento.
- 20 noviembre Reunión de trabajo entre el síndic, sus dos adjuntos y los síndics de cuatro de las universidades públicas de la Comunidad Valenciana: Miguel Louis, defensor de la Universidad de Alicante; Jorge Mataix, defensor de la Universidad Miguel Hernández de Elche; Manuel López, defensor de la Universidad Politécnica de Valencia; y Enrique Gómez, síndic de la Universidad de Valencia.
- 1 diciembre Visita del síndic y el adjunto segundo al municipio de San Vicente del Raspeig, con motivo de la campaña de difusión “*El Bus del Síndic*”. Entrevista con la alcaldesa, Luisa Pastor, en el Ayuntamiento de esta localidad.
- 2 diciembre Visita del síndic y el adjunto segundo a la localidad de Calpe, dentro de la campaña de difusión “*El Bus del Síndic*”. Encuentro con el alcalde, Ximo Tur, en la Casa Consistorial.
- 9 diciembre Visita de un grupo de alumnos del Centro Público de FPA “Giner de los Rios” de Alicante a la sede del Síndic de Greuges. Recepción a cargo del síndic, José Cholbi y sus dos adjuntos, Emilia Caballero y Carlos Morenilla.
- 10 diciembre Firma del Convenio de Colaboración entre el Síndic de Greuges y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias. Firman el documento el síndic de Greuges, José Cholbi y la presidenta de la FVMP, Elena Bastidas en la sede de la Federación en Valencia.
- 14-15 diciembre Participación del síndic y el adjunto segundo en la III Reunión de a Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, Atenas.

2. Actividades dirigidas a la comunidad educativa y a la juventud

2.1. Concurso de dibujo “Síndic de Greuges”

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 Fundación Derechos Humanos de la Comunitat Valenciana convocaron la Sexta Edición del “Concurso Síndic de Greuges”.

El Concurso se puso en marcha en 2004, siendo síndic de Greuges Bernardo del Rosal. En estos seis años, más de 25.000 escolares valencianos han participado en el concurso, que consiste en la elaboración de un dibujo original realizado con cualquier material o técnica y relacionado con los derechos humanos.

El concurso establece diez premios, cinco para los escolares de primaria y cinco para los de secundaria, consistente en material educativo. El acto de entrega se celebró, como viene siendo tradicional, en el Hemiciclo de Les Corts Valencianes el 2 de noviembre.

Los ganadores de esta VI edición fueron:

En la modalidad de Educación Primaria:

- Joseph Chiva Verdoy, del CEIP Pare Villalonga (Borriana, Castelló)
- Julio Cobacho Jiménez, del CEIP Pare Villalonga (Borriana, Castelló)
- Raúl Díez Húngaro, del Newton College (Elche, Alicante)
- Sergio González Aguilar, CEIP Balmes (Guadassuar, Valencia)
- Lucía Pomares Marco del Newton College (Elche, Alicante).

En la modalidad de Educación Secundaria:

- Pablo Marzal Moscardó, del Colegio Santa Teresa (Torrent, Valencia)
- Marian de Haan Bosch, del Artstudi (Elche, Alicante)
- Laura Rodríguez Espín, del Colegio María Inmaculada (Alfajar, Valencia)
- Andrea Belén Báez Quiroga, del IES Malladeta (Villajoyosa, Alicante)
- Bogdan Nicolae Gavrilă, del IES Profesor Broch i Llop (Vila-Real, Castellón)

2.2. Visitas de centros educativos a la sede de la Institución

Durante el año 2009, también pusimos en marcha en nuestra Institución una iniciativa en la que ofrecíamos la posibilidad de visitar nuestra Institución.

Esta actividad, dirigida a grupos de estudiantes, consiste en un recorrido guiado por las instalaciones de nuestra Sede. Durante el transcurso del mismo, se les explica a los participantes las funciones del Síndic, así como el curso que siguen las quejas que nos presentan los ciudadanos. Todo ello de una forma didáctica y adaptada al nivel de conocimiento de nuestros invitados.

Además, el grupo visitante mantiene un pequeño encuentro con el Síndic de Greuges, que suele aprovechar para exponer sus problemas. Con esta actividad, pretendemos divulgar entre los más jóvenes la labor que realizamos.

Estas visitas, que por razones organizativas y de espacio se extienden a un máximo de 20 participantes, se solicitan por teléfono o bien rellenando un formulario de visitas de nuestra página web.

Durante este primer año de experiencia hemos recibido la visita de diferentes grupos de estudiantes procedentes de Centros de Educación Secundaria, Universidades, Centros para Formación de Adultos, repartidos por toda la Comunidad Valenciana, entre ellos grupos

procedentes del Instituto de Educación Secundaria Broch i Llop de Vila-Real, Castellón, el 24 de febrero; del Instituto de Educación Secundaria “Las Lomas Juan XXIII” de Alicante, el 4 marzo; de Gestión y Administración de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia, el 5 mayo y; del Centro Público de FPA “Giner de los Rios” de Alicante, el 9 de diciembre.

Asimismo, con motivo de la visita del síndic a la localidad alicantina de Calpe, José Cholbi mantuvo un encuentro con más de un centenar de estudiantes del Instituto de Educación Secundaria de esta localidad, en el que explicó su cometido a los jóvenes y les dio la oportunidad de manifestar sus inquietudes.

2.3. Material didáctico editado y distribuido por el Síndic a todos los centros escolares de la Comunidad Valenciana

En primavera de 2009, el Síndic de Greuges distribuyó dos CD's con material didáctico sobre los derechos humanos y derechos de género. Este material era el resultado de la adaptación de un trabajo confeccionado por un equipo de profesionales por encargo y bajo la dirección del Ararteko del País Vasco y cedido al Síndic de Greuges para su utilización y difusión.

Por una parte, el CD bajo el título “*Nuestros Derechos*” está destinado a escolares de Educación Primaria, de entre 9 y 12 años. El material, basado en la Convención de los Derechos del Niño, se compone de 30 unidades, con tres propuestas de actividad para cada una, lo que permite una gran flexibilidad en su aplicación, en función del alumnado y del tiempo que se le quiera destinar. La finalidad de este trabajo es inculcar desde la infancia unos valores aceptados universalmente, así como concienciar al alumnado y al profesorado de la importancia de conseguir una sociedad más justa en la que los valores de la libertad y la igualdad sean realmente disfrutados por todos.

El segundo CD, bajo el título “*Generando*”, contiene material didáctico multimedia sobre los derechos humanos, desde una perspectiva de género y está dirigido a estudiantes de Educación Secundaria. Su finalidad es ayudar al alumnado a profundizar en los derechos de las mujeres de una forma entretenida y útil, a la vez que propiciar una reflexión crítica personal que ayude a nuestros jóvenes a entablar unas relaciones entre los hombres y las mujeres más fáciles, más fluidas y menos conflictivas.

3. Relaciones institucionales en el ámbito internacional y nacional

3.1. Comparecencia ante la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo

El 20 de enero de 2009, la entonces síndica de Greuges e.f., Emilia Caballero, compareció ante la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, tras ser requerida por el eurodiputado Marcin Libicki, presidente de dicha Comisión. La intervención de la síndica estaba vinculada con la presentación, ese mismo día, de un informe sobre los abusos urbanísticos en España, elaborado por la eurodiputada Margrete Auken.

En su exposición, la síndica informó sobre las principales preocupaciones manifestadas por la ciudadanía en las quejas presentadas en el 2008 ante nuestra Institución en relación con la incidencia del Urbanismo. En concreto, destacó la necesidad de que se garantizara el derecho a obtener la información urbanística y medioambiental solicitada por las personas interesadas, con la suficiente antelación previa a la tramitación de los proyectos urbanísticos, para poder ejercer una defensa adecuada de sus derechos.

De la misma manera, la intervención de la síndica puso de manifiesto la preocupación de esta Institución por el medio ambiente e insistió en la necesidad de contar con el informe favorable de

la Confederación Hidrográfica del Júcar y de impacto medioambiental en la fase de la aprobación provisional de los planes urbanísticos.

Por último, también hizo referencia a la insistencia de esta Institución para que las actuaciones urbanizadoras de mayor impacto en el modelo territorial originen la revisión del Plan de Ordenación Urbana (PGOU).

3.2. El Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) y la IX Conferencia Mundial

El Instituto Internacional del Ombudsman (en adelante, IIO) se fundó en 1978 y ha crecido hasta convertirse en una organización verdaderamente internacional de las instituciones de Defensores del Pueblo.

El IIO es una organización sin fines de lucro, con personalidad jurídica en el marco de la Ley de Asociaciones de Canadá. Sus miembros institucionales son las oficinas de Defensores del Pueblo independientes, del sector público de todo el mundo. No obstante, también pueden afiliarse las oficinas de Defensores del Pueblo sectoriales, así como entidades públicas que fomenten los derechos humanos.

Actualmente esta organización cuenta con más de 150 miembros, procedentes de 75 países diferentes. El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es miembro de pleno derecho de esta organización.

Aunque el Instituto Internacional del Ombudsman está organizado en seis regiones (África, Asia, Asia Austral y Pacífico, Europa, Caribe y América Latina y América del Norte) que mantienen de forma independiente su ritmo de trabajo, cada cuatro años se celebra una Conferencia Mundial que congrega a todos los defensores miembros y que trata de ser un foro de debate en temas de mutuo interés y de tomar decisiones relativas al funcionamiento y objetivos de esta organización.

El síndic de Greuges, José Cholbi, y el adjunto segundo, Carlos Morenilla, participaron en la IX Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman, organizadas en esta ocasión por el Defensor del Pueblo Parlamentario de Suecia en Estocolmo del 9 al 12 de junio. Este año, la celebración de la Conferencia coincidió con la celebración del bicentenario de la creación del Ombudsman Parlamentario sueco.

Durante el transcurso de la Conferencia, los miembros del Instituto Internacional del Ombudsman tomaron, de forma unánime, la decisión de transferir la sede de la Secretaría (tras 31 años ubicada en la Universidad de Alberta, Edmonton) a Viena, Austria.

3.3. XVI Congreso y Asamblea anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

El Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana es miembro de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (en adelante, FIO), una agrupación que reúne exclusivamente a defensores del Pueblo, procuradores, comisionados y presidentes de comisiones públicas de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de ámbito nacional, estatal, autonómico o provincial.

Los países que actualmente integran la FIO son Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico y Venezuela.

Su objetivo primordial es ser un foro para la cooperación, el intercambio de experiencias y, la promoción, difusión y fortalecimiento de la Institución del Ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción, independientemente del nombre específico que reciban.

La FIO se reúne anualmente en una Asamblea General a fin de hacer balance, aprobar informes que le somete el Comité Directivo y emitir las declaraciones y comunicados públicos que sean convenientes para la efectividad de sus objetivos. 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.

El síndic de Greuges, José Cholbi, y el adjunto segundo, Carlos Morenilla participaron en la XVI Congreso y la Asamblea Anual de la FIO, que este año organizó el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, en el Palacio del Senado en Madrid el 28 y 29 de octubre.

Durante el primer día, se celebró el Congreso de la FIO. Durante su transcurso, se llevó a cabo un seminario, que llevaba como título *“Los distintos aspectos que se refieren a la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual y laboral”*, y dos conferencias.

La Asamblea General ordinaria se celebró durante la segunda jornada de trabajo. En el transcurso de la misma, se presentó el Observatorio FIO sobre Derechos Humanos en Iberoamérica, así como los informes anuales de la Red de Mujeres y de la Red de Comunicadores de la FIO. También se celebró la elección de la nueva presidenta de la FIO, Beatriz Merino. Asimismo, se decidió celebrar el siguiente Congreso en Cartagena de Indias, Colombia.

A continuación, damos cuenta de la Declaración de Condena a la Trata de Mujeres y Niñas con fines de Explotación Sexual y Laboral, elaborado por la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO, de la que la adjunta primera, Emilia Caballero es Coordinadora.

“DECLARACIÓN DE CONDENA A LA TRATA DE MUJERES Y NIÑAS CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL Y LABORAL

En el marco del XIV Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, FIO, realizado en Madrid-España, los días 28 y 29 de octubre del 2009, la Red de Defensoras de Mujeres de la FIO.

CONSIDERANDO:

- 1. Que la Trata de Personas es una de las peores formas de expresión humana y por lo tanto, se constituye en una gravísima vulneración de derechos humanos.*
- 2. Que todos los países de Iberoamérica, en mayor o menor grado, enfrentan el creciente delito de trata de personas que se tipifica como tal aunque medie el consentimiento de la víctima, y que consiste en promover, inducir, participar, facilitar o favorecer la captación, traslado, acogida, recepción u otra forma fraudulenta, con fines de explotación sexual y laboral, con o sin réditos económicos para la persona que comente el delito.*

3. *Que el delito de trata de mujeres incluye violencia física, psicológica y sexual, que deja a las víctimas, huellas difíciles de borrar, y que pueden llevarlas hasta el suicidio. Es la violencia de género más antigua del mundo.*

4. *Que, asimismo, en todos los países de Iberoamérica, el mayor porcentaje de personas que son víctimas de trata con fines de explotación sexual y laboral son mujeres: niñas, adolescentes, jóvenes y adultas.*

5. *Que las instituciones de defensa y exigibilidad de derechos humanos, integrantes de la FIO, tenemos el mandato constitucional en nuestros respectivos países de proteger y promover interna y externamente los derechos humanos de los grupos que requieren especial protección, como son las mujeres y las niñas, sujetas claves de esta declaración.*

ACUERDA:

1º *Impulsar en nuestros países, de acuerdo al mandato que tenemos las Defensorías del Pueblo, Procuradorías y Proveedurías, investigaciones que nos permitan visualizar la magnitud del delito de trata de mujeres y niñas, con fines de explotación sexual y laboral e incidir en el acceso a la justicia y la reparación del daño a la víctima;*

2º *Supervisar las políticas de migración nacionales, a fin de evitar que las mujeres y niñas víctimas de trata sean consideradas exclusivamente como inmigrantes en situación documental irregular;*

3º *Elaborar guías informativas de servicio y recursos de asistencia a mujeres y niñas víctimas de trata en todos los países iberoamericanos, tanto a nivel nacional como internacional, con el fin de garantizar el conocimiento y ejercicio de sus derechos.*

4º *Solicitar al Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman hacer suya esta Declaración de la Red de Defensorías de las Mujeres e incorporarla a la Declaración Final del XIV Congreso de la FIO, para que tenga el peso político que se requiere y podamos ejecutarla en cada uno de nuestros países.*

Firmada en la ciudad de Madrid- España por las integrantes de la Red de Defensoras de las Mujeres de la FIO, reunidas en el marco del XIV Congreso y Asamblea Anuales de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, a los veintiocho días del mes de octubre del año dos mil nueve.”

3.4. III Reunión de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo

El síndic de Greuges, José Cholbi, y el adjunto segundo, Carlos Morenilla, formaron parte de la Delegación Española que participó en la Tercera Reunión de la Asociación del Ombudsman del Mediterráneo. El encuentro, en el que participaron un total de 27 países de la cuenca del Mediterráneo, fue organizado por el Defensor del Pueblo griego y se celebró los días 14 y 15 de diciembre en Atenas.

El tema principal de la reunión fue “*La transparencia en los servicios públicos: El papel del Ombudsman*”. Las ponencias y las mesas redondas de las jornadas profundizaron, entre otros asuntos, sobre la función del ombudsman, su capacidad de investigación y de acceso a los documentos públicos, la privación de libertad y transparencia, así como la lucha contra la corrupción.

La Asociación del Ombudsman del Mediterráneo fue creada bajo el auspicio de las Instituciones del Defensor del Pueblo español, francés y marroquí con el propósito de ser un instrumento eficaz para la promoción y la defensa de los derechos fundamentales de los países de la cuenca mediterránea.

Los principales objetivos de esta Asociación son: alentar la puesta en marcha de Defensorías en aquellos países mediterráneos donde todavía no existan; consolidar una red de defensorías mediterráneas y definir una estrategia común de actuación para reforzar su papel en la defensa de la ciudadanía, de la democracia y de los derechos humanos y; consolidar las relaciones de cooperación y de colaboración entre las diferentes defensorías del área mediterránea.

3.5. XXIV Jornadas de Coordinación de Defensor del Pueblo

Las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo tienen carácter anual y congregan a los titulares y representantes de las instituciones de Defensores del Pueblo tanto autonómicas como la nacional. El principal objetivo de estas reuniones de trabajo es intercambiar experiencias, así como profundizar y adoptar medidas sobre cuestiones relativas a las quejas que atañen en igual medida a todas las oficinas de defensores y que suponen un avance de los derechos fundamentales y de las libertades públicas.

El síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, junto con sus dos adjuntos, Emilia Caballero y Carlos Morenilla, participaron en las XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que en esta ocasión organizó el Defensor del Pueblo Andaluz, José Chamizo. El encuentro se celebró en Sevilla y Córdoba del 18 al 21 de octubre.

En esta edición, las Jornadas versaron sobre los derechos de la ciudadanía a la e-administración. La cita anual de los defensores españoles permitió a los participantes debatir sobre diferentes cuestiones relacionadas con los derechos de las personas a la administración electrónica. En concreto, se abordaron 3 grandes temas: los derechos de la ciudadanía en el acceso y uso de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC); las TIC como instrumento de garantía y efectividad de los derechos sociales – con relación al ámbito educativo, al sanitario y al de los servicios locales; y la relación de la ciudadanía y la administración electrónica, en particular, la aplicación de las TIC a las Instituciones de los Defensores del Pueblo.

En las conclusiones de las Jornadas, los defensores mostraron su preocupación por la brecha digital que afecta, de manera importante, a distintos colectivos a la hora de acceder en condiciones de igualdad a la Sociedad de la Información, y de la responsabilidad de los poderes públicos de evitar dicha discriminación. Los defensores consideraron imprescindible que el acceso universal a la banda ancha a un precio asequible se considerara como un requisito imprescindible para atender las necesidades de los usuarios.

Asimismo, en el ámbito educativo, los defensores consideraron necesario formar a los docentes en el uso de las nuevas tecnologías desde el principio de su preparación, y también de forma permanente para que puedan liderar el proceso de implantación en la enseñanza. Por otro lado, los defensores creyeron imprescindible impulsar la producción de contenidos educativos TIC.

En cuanto a la aplicación de las TIC en el ámbito del sistema sanitario, los participantes destacaron la necesidad de avanzar en el grado de implantación de las Historia Clínica Digital, así como de la teleconsulta de consultas médicas y especialidades y la telemedicina.

Por último, en lo que se refiere a la aplicación de las TIC en las Instituciones de Defensores del Pueblo, los participantes se comprometieron a fijar sus servicios básicos de administración electrónica, asumiendo en este contexto los de presentación y tramitación de documentos, tramitación de expedientes de queja y consultas, para de esta forma, asumir la implantación del acceso electrónico a la ciudadanía.

En el transcurso de las Jornadas, los titulares acordaron que la defensora de la Rioja, María Bueyo, organizara la XXV edición en Logroño.

A continuación, reproducimos íntegramente las conclusiones de las Jornadas:

“CONCLUSIONES DE LAS XXIV JORNADAS DE COORDINACIÓN DE LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO

Andalucía, Octubre 2009

El siglo XXI ha puesto en evidencia el valor de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Su capacidad de expansión e influencia ha acuñado el término de la “Sociedad de la Información y del Conocimiento” para hacer referencia a la importancia que ostenta en nuestro sistema económico y cultural la creación, distribución y uso de la información.

A la vez, las TIC se han convertido en un instrumento esencial para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y en un medio a través del cual los poderes públicos deben mejorar notablemente la eficacia de su actuación dirigida a garantizar la efectividad de los mismos. La misma importancia de estas tecnologías y su empleo generalizado las ha transformado en objeto de derechos de la ciudadanía que ocupan un papel creciente en las demandas de todas las personas ante los poderes públicos.

El acceso y pleno disfrute de las TIC va a definir la evolución, en diversos aspectos, de las sociedades y a condicionar las relaciones de las personas con las organizaciones administrativas y políticas. Su carácter de herramienta para el acceso a servicios esenciales hace imprescindible su utilización en la interrelación pública.

Conscientes de esta realidad, las instituciones de los Defensores del Pueblo han reflexionado conjuntamente con distintos agentes sociales sobre la incidencia que tienen las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la esfera de derechos de la ciudadanía, desde la perspectiva de acceso a éstas en condiciones de igualdad, el grado de desarrollo de la e-administración en sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas, así como la oferta prestacional que se realiza por parte de las administraciones públicas a través de las TIC para avanzar en la plena efectividad de los derechos de contenido social.

A la vez, como integrantes del sector público, las Defensorías del Pueblo han tratado de la aplicación de las nuevas tecnologías en su ámbito de actuación a fin de ofrecer a la ciudadanía un mejor servicio público y, al mismo tiempo, alcanzar mayores cotas de eficiencia en su funcionamiento interno. Después de las aportaciones de las Instituciones participantes y de los debates celebrados en las sesiones de trabajo, se han elaborado las siguientes conclusiones:

I.- Los derechos de la ciudadanía en el acceso y uso de las TIC.

1) El acceso y utilización de las nuevas tecnologías constituye, a nuestro juicio, un derecho en sí mismo considerado, que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos -como de hecho lo está en distintos Estatutos de Autonomía-, ya que representa, además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su incorporación a la vida social, económica y cultural. Toda limitación en el acceso y utilización de las nuevas tecnologías condiciona gravemente el efectivo disfrute de los derechos ciudadanos y su plena participación en la sociedad; de ahí que nos preocupe, muy seriamente, la brecha digital que ya afecta, de manera importante, a distintos colectivos a la hora de acceder en condiciones de igualdad a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

2) Los poderes públicos, en todo caso, deben velar porque las innovaciones tecnológicas puedan ser disfrutadas por toda la ciudadanía y evitar la creación de nuevas brechas digitales por una desigual incorporación de sectores de la sociedad a su disponibilidad. En particular, el proceso de implantación de la TDT, como acceso a vías de comunicación e interacción de las personas será un indicador del grado de compromiso y respuesta efectiva a los valores de igualdad en el disfrute universal y generalizado de esta tecnología de uso doméstico.

3) Con el dinamismo y exigencias funcionales que demandan las nuevas tecnologías, se deben regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad de toda la ciudadanía en el acceso a las TIC, por lo que se precisa una definición actualizada del “servicio universal de telecomunicaciones”. Las autoridades nacionales pueden garantizar un contenido mayor de derechos que el previsto en la norma europea. En este sentido, las Defensorías del Pueblo consideran imprescindible que el acceso universal a la banda ancha a un precio asequible se considere como un requisito imprescindible para atender las necesidades funcionales de los usuarios de las TIC.

4) El reciente proceso de reformas de los distintos Estatutos de Autonomía, evidencia que las Comunidades Autónomas van a desempeñar un papel muy importante en la protección de los derechos de la ciudadanía relacionados con la Sociedad de la Información y del Conocimiento y la protección de los derechos de consumidores y usuarios. En coherencia con ello, sin perjuicio de las competencias estatales, se deben arbitrar las medidas legales y técnicas para que, en el marco de las Comunidades Autónomas, las Defensorías puedan ejercer la defensa de los derechos de los usuarios de las TIC en su ámbito territorial.

5) La intervención de operadoras de servicios es imprescindible para acceder e interactuar en el seno de la Sociedad de la Información. Ahora bien, de manera compatible con el principio de libre competencia y el respeto a los acuerdos contractuales, los poderes públicos no pueden obviar la posición de superioridad de hecho en la que se encuentran tales operadoras en sus relaciones con los usuarios. Por ello, la importancia adquirida de las TIC debe ir pareja a la respuesta de los poderes públicos mediante mecanismos públicos de auditoría y supervisión eficaces para la evaluación de la idoneidad de los servicios que ofertan los operadores. Del mismo modo, será esencial potenciar la función de inspección y tutela de los derechos de los consumidores y usuarios frente a las entidades prestadoras de estos servicios, disponiendo de medidas ágiles de mediación y solución de conflictos, a la vez que estableciendo un régimen sancionador efectivo que disuada a las operadoras de determinadas prácticas que utilizan de manera reiterada vulnerando los derechos de los usuarios de sus servicios.

6) Los poderes públicos deberán garantizar la ciber-seguridad y velar por la defensa de los derechos de las personas a su privacidad e intimidad, y dotarse de los medios necesarios para perseguir penalmente aquellas conductas en la red tipificadas como delito.

7) Los poderes públicos tienen el deber de liderar un modelo prestacional de servicios públicos a través de las TIC, además de impulsar la incorporación de la sociedad civil a la información y el conocimiento en un escenario irreversiblemente global.

II. Las TIC como instrumentos de garantía y efectividad de los derechos sociales

8) El desarrollo que están alcanzando las TIC y la potencialidad real que tiene su aplicación práctica para favorecer el ejercicio de los derechos sociales, les confiere un papel destacado en este ámbito constituyendo un instrumento decisivo para la extensión del Estado del Bienestar. Las nuevas tecnologías contribuyen de modo decisivo a la efectividad de los derechos sociales incidiendo de manera directa en la mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables de nuestra sociedad a la vez que permiten un grado de participación social más amplio e igualitario.

9) Con respecto a la aplicación de las TIC en el ámbito educativo:

- La Administración debe ser el verdadero agente de cambio en la actualización del nuevo modelo educativo, realizando las acciones de formación y alfabetización digital que permitan a los potenciales usuarios conocer la utilidad de los desarrollos alcanzados, compartir conocimientos, y dándoles participación a nivel de crítica y propuesta, en pos de una mejor adaptación de los contenidos por vía participativa. Las Administraciones educativas deben fomentar la creación de órganos responsables en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación, que sirvan de referencia, lideren el cambio tecnológico, y a los que se pueda acudir para proponer, asesorarse y solicitar medios en este ámbito. Una de las funciones de estos órganos debe ser la de arbitrar un sistema de evaluación y estudio continuo del avance y resultados del proceso de implantación de las TIC en este ámbito.

- Es necesario formar a los docentes en el uso de las nuevas tecnologías desde el principio de su preparación, y también de forma permanente, para que conozcan los nuevos avances y puedan liderar el proceso de implantación en la enseñanza. Los sistemas de formación que se arbitren han de ser complementados con métodos de valoración de los conocimientos adquiridos a la hora de puntuar los méritos de cada profesor, en la carrera administrativa y la promoción profesional.

- Es esencial impulsar la producción de contenidos educativos TIC para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional, introduciéndolos en profundidad en los currículums de ambas, y en las pruebas de conocimientos de los alumnos.

- Los contenidos de las páginas web y servicios digitales de intercambio de información entre la comunidad educativa deben ser de utilidad para alumnos, profesores y para madres y padres, como incentivo para que se produzca la necesaria alfabetización digital de toda esta comunidad, y un intercambio fluido de información entre todos ellos de forma ordinaria y continua.

- Es esencial impulsar la producción de contenidos educativos TIC para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional, introduciéndolos en profundidad en los currículum de ambas, y en las pruebas de conocimientos.

10) En cuanto a la aplicación de las TIC al ámbito del sistema sanitario:

- El compromiso y el liderazgo de las autoridades sanitarias, en particular en lo que se refiere a las cuestiones financieras y organizativas, constituye un elemento esencial para que el despliegue de la salud electrónica tenga éxito. Los avances que se aprecian en este ámbito han de completarse hasta alcanzar el mismo grado de implantación en todas las Comunidades autónomas, atendiendo especialmente a las zonas aisladas.

- La correcta difusión de las prestaciones de e-sanidad requiere una política de comunicación e información adecuada y suficiente a los usuarios, determinando un Catálogo de e-prestaciones y servicios bien definidos y explicados; aglutinando en una única página web las políticas y las acciones el marco de la asistencia sanitaria y proporcionando un marco de comunicación tangible y comprensible.

- Se considera necesario avanzar en el grado de implantación de la Historia Clínica Digital, así como de la tele-cita de consultas médicas y especialidades y la tele-medicina. La introducción a nivel territorial de estos recursos es muy heterogénea, y es de esperar que la extensión de las redes de telecomunicaciones permita progresar su efectiva implantación a mayor ritmo en el futuro. Asimismo, se considera conveniente avanzar desde la prescripción informatizada de medicamentos a los sistemas de receta electrónica y la prescripción automatizada.

- Es preciso avanzar más en la interoperabilidad entre los sistemas sanitarios a todos los niveles para asegurar la seguridad y la movilidad de los pacientes, y entre servicios sanitarios y sociales por la especial confluencia de ambos en la atención de la salud de la población.

- Consideramos que los avances tecnológicos deben alcanzar un elevado nivel de participación de los usuarios en el conocimiento de información relacionada con su estado de salud, su dolencia y su capacidad asociativa y de implicación aliada con el sistema sanitario.

11) Por cuanto respecta al ámbito de los servicios sociales:

- Las TIC se han convertido en un instrumento de vital importancia para aquellos sectores de población afectados por una discapacidad o dependencia que precisan de diferentes ayudas técnicas complementarias para vivir y participar plenamente en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía. La accesibilidad universal que se predica de las nuevas tecnologías requiere que estas incorporen los ajustes necesarios y razonables para garantizar el acceso de este colectivo a las mismas ("diseño para todos"), especialmente en aquellas tecnologías relacionadas con los servicios públicos esenciales. Desde esta perspectiva las Administraciones Públicas deberán arbitrar los medios necesarios para que las TIC actúen como un instrumento que, mas allá de la integración sin más, favorezcan la inclusión en el diseño de una sociedad conformada para hacer frente a las necesidades de todos.

- Las TIC son herramientas valiosas no sólo como una solución a los problemas considerados básicos de estos colectivos, sino también como un instrumento para garantizar la inclusión en los ámbitos culturales, artísticos, deportivos o de ocio. Hay que garantizar, en definitiva, la igualdad de oportunidades para que las personas con discapacidad o dependencia ejerzan todos sus derechos y libertades en el entorno de estas nuevas tecnologías de forma que les permita la plena participación en las actividades de la sociedad en general.

- Dado el papel relevante que las nuevas tecnologías pueden jugar para garantizar a toda la ciudadanía el acceso efectivo a los derechos de contenido social, los poderes públicos promoverán la incorporación de las TIC en los catálogos de prestaciones y servicios del sistema de servicios sociales en orden a favorecer la e-accesibilidad y la e-inclusión de todos los ciudadanos, especialmente la de aquellos que presenten mayor vulnerabilidad por razón de sus discapacidades y dependencias.

- Las TIC ofrecen una extraordinaria oportunidad para sistematizar la gestión y evaluar el grado de eficacia y posibles disfuncionalidades de las prestaciones sociales que se ofertan. Ello por cuanto una de las carencias más importantes que, sin lugar a dudas, han tenido los programas de las políticas públicas sociales ha sido la dificultad de convertir un modelo de información-gestión integrado, que permite conocer y evaluar, en todo momento, la eficiencia, desviaciones y lagunas de la ejecución de los programas.

III.- Ciudadanía y Administración Electrónica.

12) La implantación de la Administración Electrónica en el sector público constituye una oportunidad de ofrecer un mejor servicio público para la ciudadanía, aumentado la transparencia del sistema y situándonos en un nuevo modelo de desarrollo democrático. Por ello, es preciso hacer un seguimiento del cumplimiento riguroso de las previsiones de la Ley 11/2007, de 22 de Junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y de las normas autonómicas que, con objetivo similares, sean aprobadas.

13) La sociedad civil demanda que se avance en la consolidación de un modelo de buena administración, lo que exigirá la incorporación de las TIC como instrumento para garantizar la calidad y eficacia en las relaciones de la e-administración con la ciudadanía. En especial, es imprescindible avanzar en la interoperabilidad (nociones como la "ventanilla única", trabajo en red) entre todas las Administraciones que fundamenten acciones de cooperación y colaboración mutuas. Así mismo se echa en falta en la nueva Ley 11/2007 la consagración de un derecho de participación electrónica conectado a los trámites de información pública.

14) Con relación a la participación democrática, las nuevas tecnologías pueden reactivar el proceso democrático gracias a sus potencialidades de información, comunicación y movilización, pero es preciso que los poderes públicos hagan un seguimiento de respeto a los principios de accesibilidad, veracidad y transparencia deben presidir el uso de esas nuevas vías para la creación de las decisiones públicas. En todo caso, el sufragio debe mantener sus rasgos jurídicos básicos, pues sólo así se podrá conseguir que tales vías sigan siendo efectivas para la participación democrática.

15) Es imprescindible que las Comunidades Autónomas y las Administraciones Locales impulsen y garanticen, con la mayor brevedad posible, el ejercicio por la ciudadanía de los derechos reconocidos en la Ley 11/2007 de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia.

16) *La Administración del Estado, las Comunidades Autónomas y Diputaciones Provinciales deben impulsar la colaboración técnica y económica con los Ayuntamientos para incorporarlos al modelo de e-administración donde pueden desempeñar, dada su singularidad, un papel protagonista por su directa relación con la ciudadanía.*

IV.- La aplicación de las TIC a las Instituciones de los Defensores del Pueblo.

17) *Las TIC permiten acercar a las instituciones públicas a los ciudadanos superando barreras de distancia y tiempo que han venido representado un obstáculo decisivo para que éstos pudieran acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos.*

18) *Las instituciones de los Defensores del Pueblo participan de los principios que establece la Ley 11/2007 para la utilización de las TIC en el ámbito público y asumen la implantación del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios que prestan así como la implementación de las comunicaciones electrónicas con las Administraciones Públicas en sus relaciones con éstas. A tal fin, se considera muy conveniente plantear la posibilidad de hacer uso, según los casos, de las distintas plataformas y softwares que estén implantados en las respectivas Administraciones territoriales.*

19) *Las Defensorías deben fijar y comprometer sus servicios básicos de administración electrónica, asumiendo en este contexto los de presentación y tramitación de documentos, tramitación de expedientes de queja y consultas, consultas de expedientes y aquellos que en nuestra condición de entidad pública nos fuera de aplicación (contratación administrativa, materia de personal...).*

20) *Para la efectiva implantación de estos servicios se considera esencial potenciar las acciones de intercambio de información y experiencias en este proceso y promover medidas de coordinación en este ámbito.*

21) *En este contexto, las Defensorías manifiestan su firme compromiso con la tutela de los derechos que en materia de protección de datos establece la normativa garantizadora de los mismos. Para ello, estas Instituciones, promoverán y garantizarán los derechos de los ciudadanos en este entorno, en el ámbito de sus competencias, adoptando las medidas correspondientes e incidiendo en la formación y sensibilización de todo el personal al servicio de las mismas.*

Andalucía, Octubre de 2009”

4. Otras actividades

COLECTA DE SANGRE “SÍNDIC DE GREUGES”

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana junto con el Centro de Transfusión de Alicante y a la Asociación de Donantes de Sangre de la Provincia de Alicante organizó una Jornada de Donación de Sangre el 16 de enero de 2009. Se trataba de la primera colecta promovida por el Síndic de Greuges y se llevó a cabo en el autobús de hemodonación ubicado en el Portal de Elche de Alicante.

Días antes, el personal del Síndic de Greuges recibió una charla informativa a cargo del presidente de la Asociación de Donantes de Sangre de la Provincia de Alicante, Ángel Hernández, con el fin de sensibilizar a los asistentes sobre la importancia de la donación y alentarles a donar sangre de formar regular y desinteresada.

Y es que, desde el Síndic, además de velar por la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía, queremos implicarnos en promover actitudes responsables y solidarias tales como la donación de sangre.

ANEXO A

**CAMPAÑA DIFUSIÓN “EL BUS DEL SÍNDIC” EN LA
PROVINCIA DE ALICANTE**

La Campaña de Difusión del Síndic comenzó a finales de septiembre y concluyó a principios de diciembre. Con el nombre, el “Bus del Síndic”, recorrimos los principales municipios de la provincia de Alicante.

Esta campaña se desarrolló bajo el amparo de un convenio específico, firmado por el síndic y el presidente de la Diputación de Alicante el 22 de julio de 2009, con objeto de llevar a cabo una

campaña de difusión y mejora del conocimiento de la Institución del Síndic de Greuges en la provincia de Alicante.

Por un lado, nuestra Institución, que tan sólo lleva 15 años de funcionamiento, y aunque cada vez es más popular, necesitaba llevar a cabo actividades encaminadas a aumentar el grado de conocimiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Valenciana a la ciudadanía.

Por otra parte, la Diputación, en ejercicio de sus competencias de fomentar y administrar los intereses peculiares de la provincia, consideraba necesario que los Ayuntamientos de la provincia de Alicante, así como las personas que viven en sus municipios, tuvieran un buen conocimiento de lo que es el Síndic de Greuges con el objeto de mejorar las relaciones con ellos y hacer uso de dicha Institución cuando lo crean necesario.

Cada visita a las distintas localidades se empezaba a preparar con, al menos, un mes de antelación. En primer lugar, desde el Gabinete del Síndic se contactaba con los distintos gabinetes de las alcaldías correspondientes con el fin de fijar una fecha para la visita, así como para solicitar la cesión de un lugar accesible y bien comunicado donde el personal técnico del síndic pudiese atender a la ciudadanía.

Una vez fijada la fecha y el lugar donde instalábamos la oficina volante del Síndic, enviábamos cartas a todas las asociaciones del municipio y de las localidades limítrofes en las que anunciábamos nuestra visita e invitábamos a todas aquellas personas que estaban interesadas en entrevistarse con nuestros asesores jurídicos a solicitar una cita.

Asimismo, durante los días previos a la visita de cada localidad, insertábamos cuñas publicitarias en las radios locales informando de la visita del Síndic y de la forma de ponerse en contacto con nosotros para solicitar una entrevista con el personal técnico de nuestra Institución.

De esta forma, conseguimos que las personas que se acercaron a nuestra oficina volante no tuviesen que soportar esperas indebidas, así como calcular el número de asesores jurídicos que teníamos que desplazar hasta el municipio en cuestión.

No obstante, la Oficina del Síndic atendió también a todas aquellas personas que, aún no teniendo cita anticipada, acudieron directamente a presentarnos sus consultas.

En su visita al municipio, el síndic, José Cholbi, comenzaba su recorrido manteniendo un encuentro con el alcalde o la alcaldesa y el equipo de gobierno en la Casa Consistorial. Acto que aprovechaba para explicar, en persona, la iniciativa del “Bus del Síndic” y tener un contacto personal con el equipo de gobierno municipal. Como regla general, el síndic firmaba en el Libro de Honor de los Ayuntamiento y a continuación, ofrecía una rueda de prensa junto con el alcalde o alcaldesa en cuestión.

El recorrido continuaba visitando el lugar donde teníamos ubicada la Oficina Volante del Síndic, para saludar al personal de la Institución desplazado y tener un contacto directo con las personas que estaban presentando sus consultas o quejas.

Finalmente, en todos los municipios visitados, el síndic siempre ha contactado con algún colectivo, asociación, o centros de mayores. Ha visitado los siguientes: el Centro de Alzheimer de Elche y Alcoy, Institutos Públicos de Educación Secundaria, Escuelas Infantiles, asilos, Centros de Rehabilitación e Integración Social, más conocidos como C.R.I.S. de Villena y Orihuela, centros sociales, entre otros.

Durante esta campaña de difusión de la labor del Síndic de Greuges, visitamos los siguientes municipios alicantinos: Elche y Crevillente (22/09/2009); La Nucía y Altea (24/09/2009); Cocentaina (30/09/2009); Orihuela (6/10/2009); Sant Joan d’Alacant y Mutxamel (8/10/2009);

Villena (13/10/2009); Alcoy (3/11/2009); La Vila Joiosa (5/11/2009); Denia (10/11/2009); Torrevieja (16/10/2009); San Vicent del Raspeig (1/12/2009) y, finalmente, Calp (2/12/2009).

Como resultado de la campaña que acabamos de detallar, nos gustaría destacar la gran acogida de la misma por parte de la ciudadanía y de los Ayuntamientos. Por un lado, la inmensa mayoría de las personas que hemos atendido reconocía el esfuerzo de nuestra Institución por acercarse a sus localidades y calificaban la iniciativa como “muy acertada”. Y es que, a pesar de que las nuevas tecnologías están consiguiendo que la distancia física deje de ser un problema a la hora de acceder a nuestros servicios, muchas personas siguen buscando la cercanía que proporciona la entrevista personal.

Por su parte, los representantes de los Ayuntamientos han coincidido en señalar lo acertado de estas visitas puesto que ofrecen un servicio personalizado necesario a sus habitantes, ofreciendo tareas de mediación, asesoramiento y atención a la ciudadanía frente a la administración.

Con motivo del desplazamiento de nuestra oficina a los distintos municipios de la provincia de Alicante, los ciudadanos presentaron 245 quejas y un total de 277 consultas.

Dado los excelentes resultados obtenidos de esta iniciativa, uno de nuestros objetivos para el año 2010 es llevar a cabo acciones similares en las provincias de Castellón y Valencia.

ANEXO B

CONVENIOS INSTITUCIONALES FIRMADOS EN 2009

Desde la llegada a la Institución del Síndic de Greuges, José Cholbi, uno de sus principales objetivos ha sido dar a conocer la figura del Defensor del Pueblo de nuestra Comunidad en el conjunto de toda la sociedad valenciana.

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

Muchas han sido las actividades realizadas durante este año encaminadas a conseguir este objetivo. En este Anexo al Informe anual de 2009, creemos conveniente destacar los convenios que se han firmado este año entre nuestra Institución y distintos organismos y asociaciones.

Todos los convenios firmados tienen dos objetivos muy definidos: incrementar el grado de conocimiento del Síndic y, en caso de los convenios firmados con la Administración, mejorar la interlocución entre el Síndic y la Administración para acortar los tiempos de respuesta de la misma, lo que sin lugar a dudas, revertirá en beneficio de la ciudadanía.

A continuación, pasamos a relacionar los Convenios Institucionales firmados durante el 2009 y cuyo contenido íntegro puede ser consultado en nuestra página web:

- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SINDIC DE GREUGES Y LA ASOCIACIÓN DE DISCAPACITADOS PSÍQUICOS DE ALICANTE (APSA)

El 2 de junio de 2009, el síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, y la presidenta de la Asociación Pro Discapacitados Psíquicos de Alicante, Isabel Manero, rubricaron un convenio en el “Centro Específico de Empleo Terramar”.

La finalidad del convenio es la mutua colaboración en actividades de carácter docente, asistenciales, de investigación y en defensa de los derechos de las personas con discapacidad intelectual.

Entre las modalidades de cooperación detalladas en el documento destacan: la divulgación y publicidad de la figura del Síndic de Greuges entre las personas con discapacidad intelectual, o la asistencia mutua técnico-jurídica especializada para la elaboración de informes, estudios y dictámenes.

- CONVENIO CON LA FEDERACIÓN VALENCIANA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

El síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi y la presidenta de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, Elena María Bastida, firmaron el 10 de diciembre de 2009, un convenio de colaboración entre los dos organismos que representan con el objetivo de mejorar la protección de los Derechos y Libertades de las personas.

En virtud a dicho convenio, la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (en adelante, FVMP), se compromete, entre otras cosas, a remitir en tiempo y forma al Síndic de Greuges la información requerida en relación con las quejas que se encuentran en tramitación.

Asimismo, la FVMP se compromete a centralizar en un interlocutor fijo las relaciones con el Síndic, al objeto de canalizar y agilizar la colaboración y el intercambio de información y de esta forma reducir los tiempos de respuesta, que repercutirá en beneficio de la ciudadanía.

También, será compromiso de la FVMP facilitar a todos los Ayuntamientos una copia del convenio específico de colaboración que figura como anexo de dicho convenio marco, para que sea suscrito directamente con el Síndic de Greuges por aquellos Ayuntamientos que estén interesados. El objeto de este segundo convenio a suscribir por las Corporaciones Locales es similar al firmado con la FVMP, es decir, fomentar la interlocución entre las dos instituciones y así acortar los plazos de respuesta al ciudadano.

Por su parte, el Síndic se compromete, entre otras cosas, a destacar expresamente la positiva colaboración de la FVMP con el Síndic en nuestro Informe anual; a publicitar en nuestra página web el resultado de las quejas resueltas de forma favorable para la ciudadanía por parte de la FVMP; así como a cumplir con el principio de lealtad institucional y realizar las gestiones necesarias con la Presidencia de la FVMP antes de efectuar una declaración de hostilidad por falta de colaboración.

- CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES Y LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE

El 22 de julio de 2009, el síndic de Greuges y el presidente de la Diputación de Alicante, José Joaquín Ripoll, firmaron un Convenio Marco de Colaboración entre las dos Instituciones en la sede del Defensor del Pueblo de la Comunidad Valenciana.

En virtud a dicho convenio, la Diputación de Alicante asume el compromiso de remitir lo antes posible al Síndic la información que se le requiera en relación con las quejas que se encuentren en tramitación, así como designar a un interlocutor fijo que canalice y tramite las quejas del Síndic, a fin de remitir lo antes posible la información requerida y, de esta forma, reducir los tiempos de respuesta, lo que repercutirá, sin lugar a dudas, en beneficio del ciudadano.

Entre los compromisos adquiridos por el Síndic se encuentran: destacar expresamente la positiva colaboración de la Diputación de Alicante con el Síndic en el Informe anual, así como publicitar en nuestra página web el resultado de las investigaciones de las quejas que se hayan resuelto de forma favorable para la ciudadanía por parte de la Diputación de Alicante.

Ese mismo día, el 22 de julio, también se firmó otro convenio específico, del que damos cuenta a continuación.

- CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN ENTRE LA DIPUTACIÓN DE ALICANTE Y EL SÍNDIC DE GREUGES PARA LA REALIZACIÓN DE UNA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES EN LA PROVINCIA DE ALICANTE

El Convenio específico, firmado por el síndic y el presidente de la Diputación de Alicante, tenía como objetivo llevar a cabo una campaña de difusión y mejora del conocimiento de la Institución del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Esta Institución, con tan sólo lleva 15 años de funcionamiento, y aunque cada vez es más popular, necesita llevar a cabo actividades encaminadas a aumentar el grado de conocimiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Valenciana a la ciudadanía.

Asimismo, la Diputación, en ejercicio de sus competencias de fomentar y administrar los intereses peculiares de la provincia, considera necesario que los Ayuntamientos de la Provincia de Alicante, así como las personas que viven en sus municipios, tengan un buen conocimiento de lo que es el Síndic de Greuges con el objeto de mejorar las relaciones con ellos y hacer uso de dicha Institución cuando lo crean necesario.

El objetivo principal de la campaña era difundir los servicios que presta el Síndic de Greuges por los principales municipios alicantinos a través de las visitas que se realizaron a los principales municipios de la provincia con un microbús dos días a la semana.

En virtud del Convenio, la Diputación de Alicante y el Síndic de Greuges asumían el compromiso de cofinanciar el coste de dicha campaña divulgativa de la siguiente forma.

Por su parte, la Diputación de Alicante se hizo cargo de los siguientes conceptos: alquiler del microbús con conductor, producción en vinilo del mismo, fijación y adaptación de los logotipos en el microbús, dietas del conductor y de la azafata.

Asimismo, el Síndic de Greuges asumió los gastos derivados de la publicidad para anunciar las visitas, el material divulgativo de la Institución que se repartía en cada visita, mailing, y las dietas del personal técnico del Síndic que participaba en los desplazamientos.

El Convenio entró en vigor el día de su firma, el 22 de julio, y estuvo vigente hasta la finalización de la campaña, el 31 de diciembre de 2009.

ANEXO C

**CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES.
INDICADORES DE CALIDAD**

El Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, a través de su Carta de Servicios, garantiza el funcionamiento de la Institución con los derechos de las personas usuarias como centro de sus actuaciones y los compromisos de calidad contraídos, así como la tramitación de reclamaciones o sugerencias que pudieran presentarse en relación con el propio funcionamiento de la Institución.

Asimismo, el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad contraídos nos obliga a dar cuenta de ellos para que sean accesibles a la ciudadanía.

1. Indicadores básicos de calidad.

a) Tiempos medios de:

- Emisión de los acuse de recibo.

El art. 21.1.a) de la Carta de Servicios señala que “el acuse de recepción de la queja se enviará en el plazo máximo de 5 días desde su entrada en la Institución”.

En 2009, el tiempo medio de remisión del acuse de recibo ha sido de 3,31 días, reducción en beneficio del ciudadano y debido a la agilidad en la gestión.

- Admisión a trámite de las quejas.

El art. 21.1.b) de la Carta de Servicios establece que “la decisión sobre la admisión a trámite se adoptará en el plazo máximo de 15 días desde su recepción”.

En 2009, el tiempo medio de admisión a trámite de las quejas ha sido de 18,44 días.

- Resolución de las quejas.

El art. 21.1.c) de la Carta de Servicios indica que “la decisión resolutoria del expediente de queja se adoptará en el plazo máximo de 1 mes desde la conclusión de las diligencias de investigación, entendiéndose por tales las que requieran contestación de una Administración Pública o de la propia persona interesada”.

En 2009, el tiempo medio de resolución de las quejas desde que llega a la Institución el último informe remitido por la Administración Pública investigada ha sido de 59,18 días.

- Contestación a las consultas escritas.

El art. 21.2 de la Carta de Servicios exige que el acuse de recibo se curse en 5 días y que se le de respuesta en el plazo de 1 mes.

En 2009, las consultas escritas que se han recibido a través de la página web se han contestado en un tiempo medio de 2 días.

- Espera para la atención de consultas presenciales y telefónicas.

En cuanto a la información presencial, el compromiso adoptado en el art. 21.3.b) de la Carta de Servicios en el sentido de que “el 90% de las consultas solicitadas se atenderán en un periodo máximo de 15 minutos”, se ha cumplido.

Respecto a las consultas telefónicas, y el compromiso adoptado en el art. 21.4.d) de la Carta de Servicios en cuanto a que “el tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no excederá de 1 minuto”, también se ha cumplido.

- *Contestación de las reclamaciones y sugerencias.*

El plazo de 15 días para contestar a las reclamaciones y sugerencias presentadas respecto al funcionamiento de esta Institución (arts. 27.5 y 28.4 de la Carta de Servicios) también se ha cumplido, habiéndose presentado durante el 2009 un total de 21 reclamaciones y 3 sugerencias contestadas en un tiempo medio de 9,38 días.

2. Indicadores complementarios de calidad.

- Número de quejas presentadas: 3.647

- Tramitadas: 3.369

- Admitidas: 3.028

- Remitidas a otros defensores del pueblo: 270

- Número de quejas en las que la Administración Pública acepta la pretensión del reclamante: 857

- Número de resoluciones efectuadas: 740

- Número de resoluciones aceptadas por la Administración Pública: 509

- Número de consultas personales y escritas atendidas:

Medio de presentación	Nº de consultas 2009
Telefónica	3707
web/Mail	2046
presencial	630
Autobús	277
Total consultas	6662

- Número de consultas telefónicas atendidas en el mismo día o en el día hábil siguiente: 3.707

- Número de consultas atendidas: 6.662

- Número de quejas presentadas por internet: 1.251

- Número de quejas de oficio abiertas e Informes Especiales entregados a Les Corts.

En 2009, se han abierto 20 quejas de oficio, 5 más con respecto al año anterior, y no se ha presentado ningún Informe Especial a Les Corts.

- Fecha de presentación del Informe Anual en Les Corts.

Previsiblemente, el Informe anual 2009 se presentará en Les Corts durante el mes de abril de 2010.

En relación a los Indicadores de formación, en primer lugar, destacar la formación de todo el personal en materia de protección de datos, y también señalar la participación en los talleres de preparación de las Jornadas de coordinación entre las Defensorías del Pueblo, así como la intervención puntual en congresos, conferencias y cursos de formación organizados por otras Defensorías, que hacen un total de 22 acciones formativas

Finalmente, queremos referenciar que, en cumplimiento del acuerdo adoptado por todas las Defensorías del Pueblo para unificar criterios de denominación, hemos utilizado los términos “quejas” y “consultas” con el siguiente significado:

- Quejas: “Procedimientos tramitados a partir de la presentación de una reclamación en los términos previstos por la norma reguladora de cada Institución”.

- Consultas: “Las que derivan de peticiones de información u orientación que pudieran realizar los ciudadanos en relación con las vías o cauces que pueden utilizar en relación con un determinado asunto, así como respecto a las entidades (públicas o privadas) a las que poder dirigirse para la protección efectiva de sus derechos, o en relación con otras cuestiones diversas.”