

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA  
COMUNITAT VALENCIANA**

**INFORME A LES CORTS VALENCIANES**

**2006**

## SUMARI

<b>PRESENTACIÓ</b> .....	7
<b>CAPÍTOL PRIMER</b>	
<b>DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES</b> .....	12
1 . Actuacions del Síndic de Greuges.....	13
2 . Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa.....	21
3 . Característiques dels promotors de les queixes.....	27
<b>CAPÍTOL SEGON</b>	
<b>ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES</b> .....	31
<b>A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES</b> .....	32
<b>B) QUEIXES INICIADES A INSTÀNCIA DE PART INTERESSADA</b> .....	34
<b>I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT</b> .....	34
<b>a) URBANISME</b> .....	34
1 . Introducció.....	34
2 . Urbanisme en xifres.....	41
2.1. Anàlisi quantitativa.....	41
2.2. Anàlisi qualitativa.....	42
3 . Planejament urbanístic.....	43
3.1. La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva.....	44
3.2. Sobre l'exercici de la potestat de planejament.....	47
3.3. Patrimoni històric, artístic i cultural.....	49
4 . Gestió urbanística.....	50
4.1. Sobre l'exercici de la potestat de gestió urbanística.....	51
5 . Disciplina urbanística.....	52
<b>b) HABITATGE</b> .....	56
1 . Introducció.....	56
2 . Habitatge en xifres.....	60
2.1. Anàlisi quantitativa.....	60
2.2. Anàlisi qualitativa.....	61
3 . Escassesa d'habitatges de protecció pública i llargues llistes d'espera.....	62

4	. Habitatges de protecció pública en deficient estat de conservació.....	63.
5	. Habitatges de protecció pública inaccessibles per a persones discapacitades.....	64.
6	. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors.....	64.
<b>c)</b>	<b>MEDI AMBIENT.....</b>	<b>78.</b>
1	. Medi ambient en xifres.....	78.
	1.1. Anàlisi quantitativa.....	78.
	1.2. Anàlisi qualitativa.....	79.
2	. Contaminació acústica.....	80.
3	. Informació ambiental.....	85.
4	. Salut ambiental.....	86.
5	. Abocadors.....	87.
6	. Aigües.....	88.
7	. Animals.....	91.
8	. Impacte ambiental.....	92.
9	. Energies renovables.....	93.
10	. Espais naturals protegits.....	94.
11	. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors.....	94.
<b>II.</b>	<b>HISENDA PÚBLICA.....</b>	<b>97.</b>
1	. Introducció.....	97.
2	. Hisenda pública en xifres.....	99.
	2.1. Anàlisi quantitativa.....	99.
	2.2. Anàlisi qualitativa.....	100.
3	. Algunes problemàtiques en relació als tributs gestionats per les administracions locals.....	101.
	3.1. Impostos de béns immobles (IBI).....	101.
	3.2. Impostos de vehicles de tracció mecànica.....	106.
	3.3. Taxes municipals.....	108.
	3.4. Multes.....	110.
4	. Algunes problemàtiques en relació als tributs gestionats per la Generalitat.....	112.
5	. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors.....	114.
<b>III.</b>	<b>ENSENYAMENT.....</b>	<b>116.</b>
1	. Ensenyament en xifres.....	116.
	1.1. Anàlisi quantitativa.....	116.
	1.2. Anàlisi qualitativa.....	117.
2	. Admissió i matriculació de l'alumnat.....	118.
3	. Educació preescolar i infantil.....	118.
4	. Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives	

	especials.....	131.
5	. Substitucions docents.....	138.
6	. Instal·lacions docents.....	143.
7	. Demanda de construcció de centres .....	145.
8	. Instal·lacions d'escoles de formació d'adults .....	149.
9	. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors.....	150.
<b>IV.</b>	<b>SANITAT.....</b>	<b>153.</b>
1	. Introducció.....	153.
2	. Sanitat en xifres.....	156.
	2.1. Anàlisi quantitativa.....	156.
	2.2. Anàlisi qualitativa.....	157.
3	. Algunes problemàtiques sanitàries.....	158.
	3.1. Llistes d'espera.....	158.
	3.2. Pràctica professional i responsabilitat patrimonial. Retards a l'hora de resoldre expedients de responsabilitat patrimonial.....	159.
	3.3. L'assistència sanitària extrahospitalària.....	160.
	3.4. Anestèsia epidural en parts .....	161.
	3.5. Dret d'informació i de participació en els consells de salut del departament sanitari.....	162.
	3.6. Infraestructures sanitàries.....	162.
	3.7. Col·lectius de malalts i malalties amb dificultats de tractament....	163.
	3.8. Falta de resposta i reclamacions i sol·licitud d'informació. Les històries clíniques.....	165.
	3.9. Prestacions sanitàries complementàries i farmacèutiques no finançades per la sanitat pública .....	166.
	3.10. Tractaments recuperadors i la teràpia ocupacional .....	167.
	3.11. Barreres arquitectòniques en centres sanitaris.....	168.
4	. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors.....	168.
<b>V.</b>	<b>SERVEIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA.....</b>	<b>182.</b>
<b>a)</b>	<b>SERVEIS SOCIALS.....</b>	<b>182.</b>
1	. Introducció.....	182.
2	. Serveis socials en xifres.....	185.
	2.1. Anàlisi quantitativa.....	185.
	2.2. Anàlisi qualitativa.....	186.
3	. Persones amb discapacitat.....	187.
4	. Atenció a la família i als menors.....	198.
5	. Tercera edat.....	201.
6	. Prestacions econòmiques.....	205.
7	. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors.....	210.
<b>b)</b>	<b>ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA.....</b>	<b>214.</b>
1	. Introducció.....	214.

2	. Atenció a persones convalsents i terminals.....	215.
3	. Atenció a les persones que tenen malalties mentals.....	219.
<b>VI.</b>	<b>OCUPACIÓ PÚBLICA.....</b>	<b>226.</b>
1	. Introducció.....	226.
2	. Ocupació pública en xifres.....	228.
	2.1. Anàlisi quantitativa.....	228.
	2.2. Anàlisi qualitativa.....	229.
3	. Accés a l'ocupació pública.....	230.
4	. Borses de treball: drets dels interins.....	234.
5	. Provisió de llocs de treball.....	235.
6	. Retribucions.....	239.
7	. Jornada, horari, permisos i llicències.....	240.
8	. Salut laboral.....	242.
9	. Drets sindicals.....	244.
10	. Altres qüestions relatives a l'ocupació pública.....	244.
<b>VII.</b>	<b>SERVEIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS.....</b>	<b>252</b>
1	. Introducció.....	252.
2	. Serveis i règim jurídic de les entitats locals en xifres.....	254.
	2.1. Anàlisi quantitativa.....	254.
	2.2. Anàlisi qualitativa.....	255.
3	. Serveis.....	256.
	3.1. Subministrament d'aigua potable.....	256.
	3.2. Obres públiques.....	259.
	3.3. Vies públiques urbanes.....	260.
	3.4. Sanitat municipal.....	263.
	3.5. Altres serveis.....	264.
4	. Ordenació i control del trànsit urbà.....	266.
	4.1. Ordenació del trànsit urbà.....	266.
	4.2. Expedients sancionadors.....	269.
	4.3. Retirada de vehicles.....	270.
5	. Festes.....	271.
6	. Béns.....	272.
	6.1. Utilització i explotació.....	272.
	6.2. Investigació, delimitació i recuperació d'ofici.....	273.
7	. Règim jurídic.....	274.
	7.1. Responsabilitat patrimonial.....	274.
	7.2. Contractació.....	275.
	7.3. Associacions veïnals.....	276.
	7.4. Dret de petició.....	276.

<b>VIII.</b>	<b>ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.....</b>	<b>279</b>
1	. Introducció.....	297.
2	. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres.....	280.
	2.1. Anàlisi quantitativa.....	280.
	2.2. Anàlisi qualitativa.....	281.
3	. Justícia i administracions públiques.....	282.
	3.1. Justícia gratuïta.....	282.
	3.2. Jutjats de violència sobre la dona.....	284.
4	Indústria.....	286.
	4.1. Inspecció tècnica de vehicles.....	286.
	4.2. Xarxa d'alta tensió d'Iberdrola.....	287.
5	Ocupació.....	288.
	5.1. Contractació laboral.....	288.
6	. Consum.....	291.
7	. Transports.....	294.
8	. Col·legis professionals.....	294.
9	. Cultura.....	297.
10	. Agricultura.....	298.
<b>IX.</b>	<b>ÚS DEL VALENCIÀ.....</b>	<b>301.</b>
1	. Introducció.....	301.
2	. Ús del valencià en xifres.....	303.
	2.1. Anàlisi quantitativa.....	303.
	2.2. Anàlisi qualitativa.....	304.
3	. Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial en què volen comunicar-se amb l'administració pública valenciana.....	305.
4	. Discriminació del valencià en pàgines web oficials.....	306.
5	. Discriminació de valencianoparlants.....	307.
6	. Retolació viària de serveis públics exclusivament en castellà.....	308.
7	. Dret dels ciutadans a rebre les comunicacions oficials en valencià.....	309.
8	. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors.....	309.
<b>X.</b>	<b>QUEIXES NO CLASSIFICADES.....</b>	<b>312</b>
<b>XI.</b>	<b>QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE.....</b>	<b>313</b>
1	. Introducció.....	313
2	. Ministeri de Justícia.....	314
3	. Ministeri de Foment.....	315
4	. Ministeri de l'Interior.....	316
5	. Ministeri de Treball i Afers Socials.....	317
6	. Ministeri d'Economia.....	i 317

	Hisenda.....			
7	. Ministeri de Ciència i Tecnologia.....			i 318
8	. Ministeri de Medi Ambient.....			318
9	. Ministeri de Sanitat i Consum.....			319
10	. Ministeri d'Educació, Cultura i Esport.....			319

<b>XII.</b>	<b>COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB LA SINDICATURA DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA.....</b>			<b>320</b>
-------------	---	--	--	------------

### **CAPÍTOL TERCER**

	<b>L'OFICINA D'INFORMACIÓ DE LA INSTITUCIÓ.....</b>			<b>332</b>
--	---	--	--	------------

1	. Introducció.....			333
2	. Característiques de les consultes.....			334
	2.1. Tipus de consulta.....			334
	2.2. Com els ciutadans han conegut la institució.....			336
	2.3. Característiques de les consultes per mes.....			338
3	. Característiques de l'administració afectada.....			339
4	. Característiques de la població.....			343
	4.1. Ocupació laboral.....			343
	4.2. Gènere dels consultants.....			345
	4.3. Grups d'edat dels consultants.....			345
	4.4. Comarques de procedència dels consultants.....			347
5	. Resum.....			348

### **CAPÍTOL QUART**

	<b>ACTIVITATS DEL SÍNDIC.....</b>			<b>349</b>
--	-----------------------------------	--	--	------------

## **PRESENTACIÓ**

L'article 31 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana l'obliga a donar compte anualment a les Corts Valencianes de la gestió realitzada, mitjançant un informe que ha de presentar davant la Comissió de Peticions quan les Corts estiguen reunides en període ordinari de sessions.

Esta rendició de comptes és una conseqüència lògica i obligada del caràcter d'alt comissionat de les Corts Valencianes que el Síndic de Greuges rep en l'article 38 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que no fa sinó crear, al si d'esta organització territorial, una institució amb els mateixos perfils i característiques que la del Defensor del Poble, introduïda en l'ordenament jurídic espanyol per l'art. 54 de la Constitució espanyola de 1978.

En compliment d'esta obligació, l'informe que ara presentem davant la Comissió de Peticions és el corresponent a l'any 2006, una anualitat caracteritzada per una sèrie de circumstàncies especials.

En efecte, d'una banda, i pel que fa a qüestions d'àmbit intern de la institució, cal destacar en primer lloc que ha estat un any en què s'ha produït la finalització d'un mandat i ha començat un període de titularitat en funcions que, en el moment de fer esta presentació, encara no ha estat resolt per les Corts Valencianes. El 9 d'abril del 2006 va finalitzar el mandat de cinc anys de l'anterior síndic de Greuges i, tal com prescriu la



lleï, va entrar a ocupar el càrrec, per la seua condició d'adjunta primera, la persona que té l'honor de subscriure esta presentació.

Evidentment, este exercici de la titularitat de manera temporal i, a més, per un període de temps que mai no està establert per endavant, condiona este exercici. I això perquè, tot i que la lleï disposa, en l'art. 8.4, que este exercici es farà amb les mateixes prerrogatives i competències atribuïdes específicament al titular, la veritat és que la falta de perspectiva en el temps aconsella, més per prudència i respecte que per incapacitat, no adoptar decisions de les quals puguen derivar-se obligacions o conseqüències que hagen de ser assumides inevitablement pel titular següent o que tinguen una durada que poguera excedir previsiblement este període.

Tanmateix, i sempre des del punt de vista d'afavorir el compliment de les missions encomanades per les Corts, sí que s'hi han adoptat mesures, algunes de les quals no queden reflectides en este informe perquè necessàriament té un caràcter de resum de la labor portada a terme, i és per això que considerem pertinent exposar-les en esta presentació.

Una d'estes mesures, adoptada als pocs dies de l'assumpció en funcions del càrrec, va ser la delegació en l'adjunt segon de la institució de determinades àrees temàtiques, dins de les quals li van ser transferides totes les competències des de l'inici dels expedients fins a la seua resolució. Esta mesura va estar inspirada pel profund convenciment que una institució que té el seu origen en una instància que resulta ser el paradigma de la democràcia no podia deixar de respondre a esta mateixa naturalesa, per la qual cosa no sembla idoni ni convenient assumir, de manera absolutament personal, la direcció i responsabilitat de la Sindicatura, cosa que, d'altra banda, i en definitiva, no fa sinó minvar les pròpies possibilitats de funcionament.

D'altra banda, i quant al personal al servei de la Sindicatura, en el moment de confeccionar el pressupost de l'any següent es va adoptar la decisió de crear un nou lloc d'assessor que es fera càrrec d'una nova àrea de funcionament, la d'Igualtat i Participació Ciutadana, que fins aleshores no estava prevista en l'estructura organitzativa i, per tant, no tenia cap assessor específic. Així mateix, es va crear una nova plaça d'oficial de gestió.

Ambdues decisions, tant la creació d'una nova àrea d'Igualtat, que es justifica per complir el que hi ha establert en la Llei d'igualtat de la Comunitat Valenciana, i de Participació Ciutadana en el sentit que cada vegada més són les associacions i plataformes cíviques les que demanen la nostra intervenció, com la d'ampliar mínimament la plantilla tenint en compte que en el 1993, data en què va començar el seu camí la institució, el nombre d'assessors jurídics era de set, i actualment este cos està compost per deu persones, el que significa un creixement molt per sota de les noves necessitats que la institució té per al desenvolupament del seu volum de treball, el qual no es pot veure xifrat únicament en un nombre determinat de queixes sinó que cal tenir-ne una visió més àmplia, com ara el fet d'afrontar jornades en què és requerida la nostra participació, l'elaboració d'informes especials, la necessitat de mantenir contactes permanents amb les diferents administracions, com també la de revisar contínuament el desenvolupament de les resolucions adoptades, entre d'altres. I és evident que este

creixement del volum de treball no pot fer-se a costa d'emprar de la manera més eficient els recursos disponibles. Aprofitem este moment per a fer un reconeixement al grau de dedicació, professionalitat i responsabilitat amb el qual tot el personal de la institució desenvolupa el seu treball quotidià, sense les qualitats del qual seria molt difícil aconseguir les cotes assolides.

Quant al contingut del present informe, cal realitzar una sèrie de consideracions. En primer lloc, la pròpia estructura de l'informe varia respecte dels presentats en els últims anys. Una de les diferències consistix que el capítol que constituïa la introducció, dedicat a la valoració de la situació dels drets a la Comunitat Valenciana, s'ha dividit i hem introduït esta valoració al començament de cada apartat en què agrupem les queixes tramitades al llarg de l'any. Hem optat per esta nova estructura a causa de dues raons fonamentals. Una consistix a evitar les repeticions que es podien produir al llarg de l'informe per tractar-se en definitiva del mateix tema desenvolupat en cadascuna de les parts, és a dir, la situació d'aquells drets al llarg de l'any a què es fa referència. Si tenim en compte, a més, la situació d'un any a un altre, els canvis que es produïxen no solen ser notables, i es pot donar en tots els informes una similitud en el contingut d'este apartat que no aporta molt més i que, tanmateix, afegix un volum considerable, cosa que fa més difícil la comprensió de la informació que oferim. Esta decisió evidentment no pot extrapolar-se com la més adequada per a tots els anys, i probablement i atés que en l'any 2006 s'ha produït l'aprovació i la posada en vigor del nou Estatut d'autonomia, haja de tornar a realitzar-se esta reflexió de caràcter general en el pròxim exercici del 2007.

Esta circumstància de l'aprovació del nou Estatut d'autonomia per Llei orgànica de 10 d'abril de 2006 tindrà, per descomptat, una repercussió important en el compliment de les missions encomanades a esta institució, atés que, segons l'article 38 del nou Estatut, el Síndic de Greuges haurà de vetllar per la defensa dels drets i de les llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució espanyola i II del nou Estatut. Efectivament, este títol II de l'Estatut, anomenat: "Els drets dels valencians i de les valencianes", es configura com una autèntica i nova part dogmàtica de la primera norma autonòmica, amb els seus corresponents instruments i paràmetres de control.

Encara que esta presentació de l'informe obliga, pel seu propi caràcter, a no estendre's més enllà del que seria raonable, no resulta ociós insistir en esta idea que, a partir de la posada en vigor del nou Estatut, les funcions d'una institució com esta experimentaran un notable augment, tant per la demanda social que es produirà com a conseqüència de l'ampliació de drets socials, com per l'oferta pública que acompanyarà este creixement que, ara, a més, apareix vinculada a uns determinats paràmetres de qualitat. Com també per la presència d'una noció de "polítiques públiques" enteses com a marc general per al desenvolupament de l'acció dels poders públics. Previsiblement, per tant, el marc d'actuació de la Sindicatura experimentarà un procés d'ampliació i clarificació que permetrà incrementar-ne el rendiment a favor de la ciutadania valenciana.

La nova estructura d'este informe a què hem fet referència és per a facilitar-ne la lectura a aquelles persones que s'hi acosten cercant únicament les dades referides a una part, a fi de fer-los més fàcil, sens dubte, reconèixer aquelles pàgines en què se centra el seu interès.

I en este mateix sentit hi hem introduït una altra modificació respecte de les queixes iniciades d'ofici, que fan un total de 8 en l'any a què ens referim. Així, continuant amb esta pretensió de facilitar l'accés al document que presentem, fem una breu ressenya d'estes queixes en el segon capítol i, seguidament, citem el número de pàgina de l'informe en què s'expliquen estes actuacions d'ofici, dins l'apartat temàtic en què estan inscrites.

Quant a les queixes presentades a instància de part i tramitades durant este exercici, a més de la continuació d'aquelles que romanien obertes a l'inici de l'any 2006, hem tramitat 1.744 queixes i hem atés 2.738 consultes en l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania. Estes xifres, tot i no ser les més elevades dels anys de funcionament de la institució, se situen en un terme mitjà respecte dels anys anteriors, amb la qual cosa assistim, com ocorre en totes les institucions similars, a la configuració d'una mena de sostre en el nombre de noves queixes, amb independència d'alguns cims puntuals per damunt o per davall d'esta xifra intermèdia, si bé és necessari fer un treball de comunicació que hem iniciat durant este any 2007 per a aconseguir una major proporció entre les tres províncies.

Pel que fa a la classificació dels diferents apartats en què es troba emmarcada cada queixa, l'informe actual segueix el guió dels informes anteriors, atés que la pròpia estructura en àrees de treball de la institució no ha estat modificada. Esta continuïtat potser hauria de veure's interrompuda si tenim en compte l'assumpció de les noves competències per part de l'Administració autonòmica que s'establixen en el nou Estatut, que tindrà, sens dubte, un reflex en este previsible augment de requeriments d'unes prestacions públiques eficaces en la consolidació de l'estat del benestar en l'escala autonòmica, i al mateix temps un augment de funcions del Síndic, no ja com a via canalitzadora d'estes demandes sinó com a instrument impulsor d'este actuacions públiques que han de respondre a les noves competències.

En el tractament de cada apartat hem introduït dues modificacions, si bé no poden considerar-se canvis substancials respecte dels informes ja presentats. Una modificació ha sigut exposar les actuacions dutes a terme amb relació a d'altres anteriors, sobre les quals era pertinent realitzar una labor de comprovació de les mesures adoptades per part de l'administració afectada. I l'altra ha sigut afegir un apartat que dona idea dels aspectes numèrics de cada àrea i aportar la dada de l'estat de tramitació de les queixes incloses en cadascuna, com també aquelles que no han estat admeses o que han estat finalitzades, i concretar la manera en què han conclòs. En este sentit volem cridar l'atenció sobre el fet que, en este informe, com en d'altres anteriors, no es tracten totes i cadascuna de les queixes, sinó aquelles que ens han semblat més destacables, ja siga perquè fan referència a temes plantejats amb una certa freqüència pels promotors, ja siga perquè la seua singularitat així ho aconsellava. Quant a les resolucions, cal assenyalar que en l'informe no apareix el text íntegre de totes, però que sí que es pot trobar publicat en la pàgina *web* de la institució ([www.sindicdegreuges.gva.es](http://www.sindicdegreuges.gva.es)) a fi que puga ser consultat per aquelles persones interessades a conèixer completament les resolucions emeses enguany. Cal indicar, així mateix, que la data de tall de les dades aportades en l'informe, referides no a la presentació de queixes sinó a l'actuació de la institució, és el 31 de gener del 2007. Com és lògic, fins a la data de presentació d'este

informe anual s'ha produït una modificació substancial, però com d'altra banda és evident, no podríem elaborar cap quadre estadístic sinó férem este tall en el processament de les dades referides.

Les activitats de la institució que cal assenyalar apareixen exposades, com sempre, en un capítol a la fi de l'informe i, a més, hi transcrivim els documents més importants que expressen el contingut d'alguns actes. Referent a això hem de cridar l'atenció sobre la realització d'una trobada de les representants de la Xarxa Iberoamericana de Defensories de les Dones, que va tenir lloc a Alacant al mes de març del 2006. En aquella ocasió vam tractar d'oferir la nostra seu i la nostra ciutat, a més dels recursos materials emprats en la seua organització i realització, per a propiciar un espai de trobada pel qual lluitaven les diverses representants dels departaments destinats a la defensa dels drets de les dones en les diferents defensories, que ha donat els seus fruits fins al punt que en la pròxima jornada anual de la FIO, que tindrà lloc a Lima, se'ls ha cedit una de les taules per a exposar estos temes d'una importància tan transcendent en l'exercici de la defensa dels drets humans, als quals estan dedicades totes les nostres institucions.

En aquell capítol, a més, donem compte de les Jornades de Coordinació dels Defensors del Poble i hi transcrivim les conclusions adoptades, com ja sol ser habitual en la rendició de comptes de la gestió anual.

Respecte de la resta del contingut de l'informe, no cal destacar més modificacions sobre els criteris seguits per a elaborar-lo; per això, i amb vista a la brevetat d'esta presentació, no les portem a col·lació. Per tant, podem afirmar que, en línies generals i llevat de les diferències exposades, qui subscriu el present informe compartix els criteris expressats les ocasions anteriors que s'ha complert amb l'obligació legal de donar compte de la nostra gestió davant el Parlament, del qual emana la nostra missió de defensa dels drets de la ciutadania valenciana.

*Emilia Caballero Álvarez*  
*Síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana*

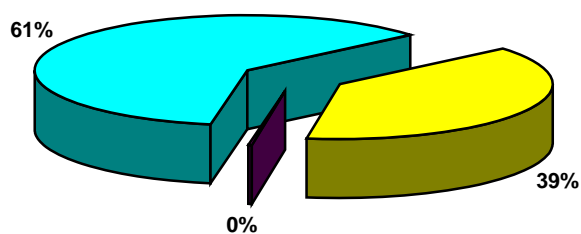
**CAPÍTOL PRIMER**

**DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL  
SÍNDIC DE GREUGES**

## 1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

### 1.1 Nombre de reclamacions dirigides al Síndic de Greuges en 2006

Queixes ateses per l'Àrea d'Atenció al Ciutadà	2.738	61%
Queixes que han donat lloc a la incoació d'expedient	1.736	39%
Queixes iniciades d'ofici	8	0%
<b>Total de queixes</b>	<b>4.482</b>	<b>100%</b>

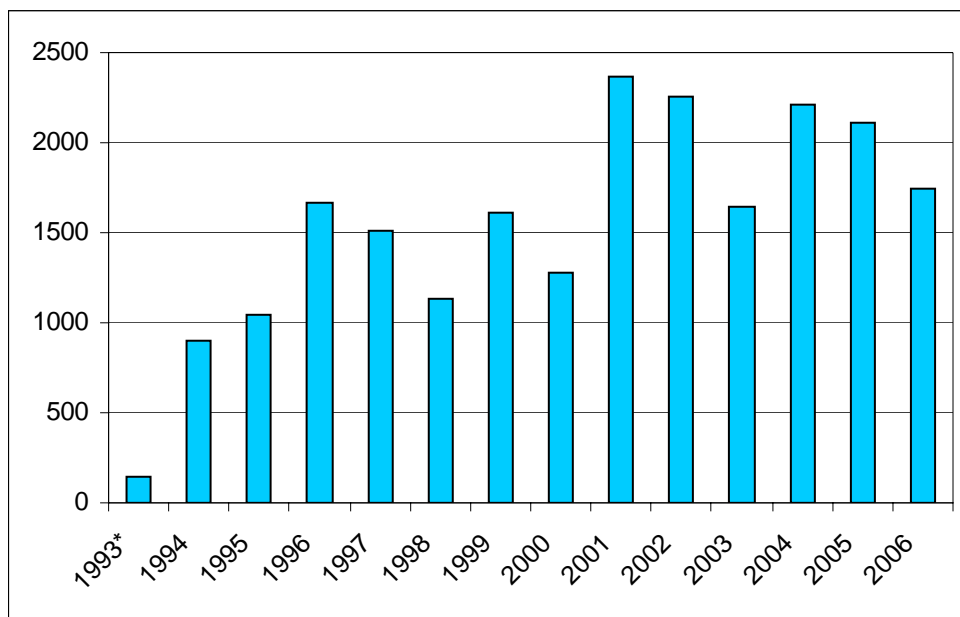


<span style="color: cyan;">■</span> Queixes ateses per l'Àrea d'Atenció al Ciutadà
<span style="color: yellow;">■</span> Queixes que han donat lloc a la incoació d'expedient
<span style="color: purple;">■</span> Queixes iniciades d'ofici

## 1.2 Evolució de les queixes amb expedient

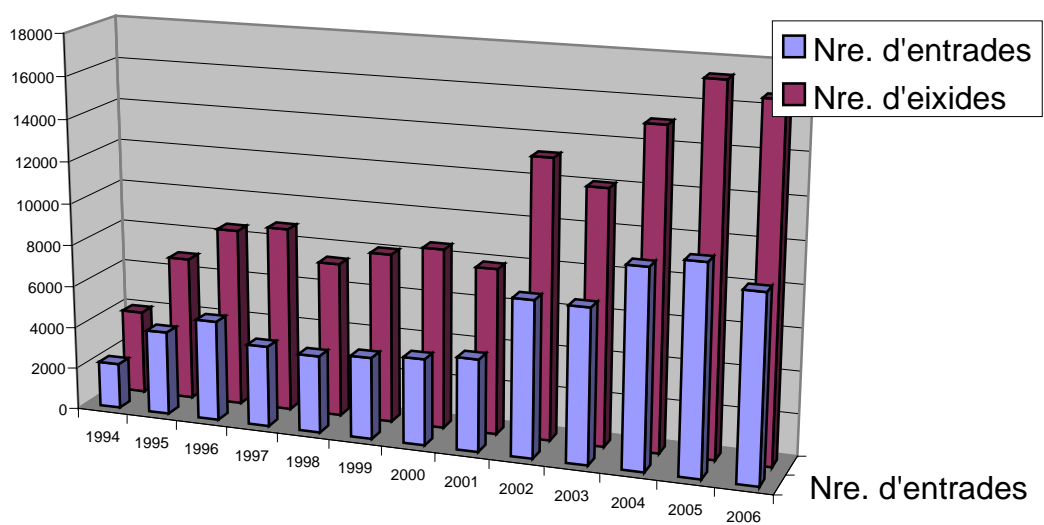
	NRE. DE QUEIXES
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213
2005	2.113
2006	1.744

\* La xifra consignada l'any 1993 correspon als primers mesos de funcionament de la institució



### 1.3. Registre de documents

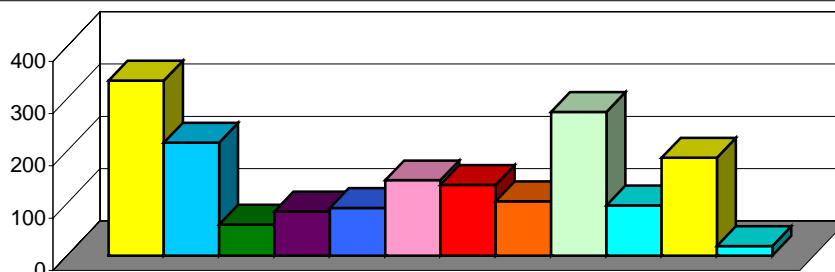
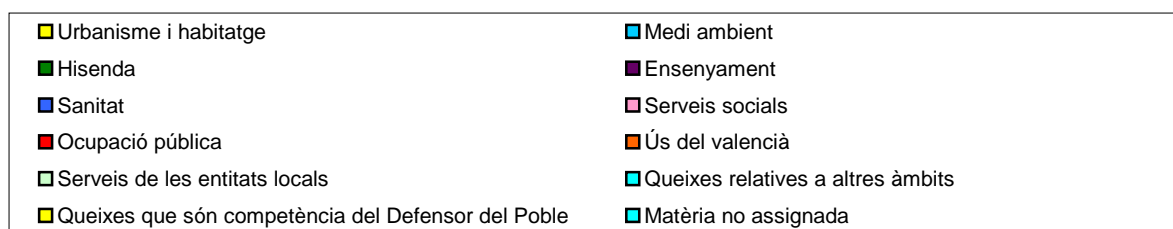
	Nre. d'entrades	Nre. d'eixides
1994	2153	3982
1995	3.991	6.872
1996	4.781	8.508
1997	3.843	8.808
1998	3.666	7.371
1999	3.869	8.071
2000	4.084	8.546
2001	4.357	7.869
2002	7.375	13.235
2003	7.299	12.071
2004	9.392	15.111
2005	9.844	17.277
2006	8.774	16.586





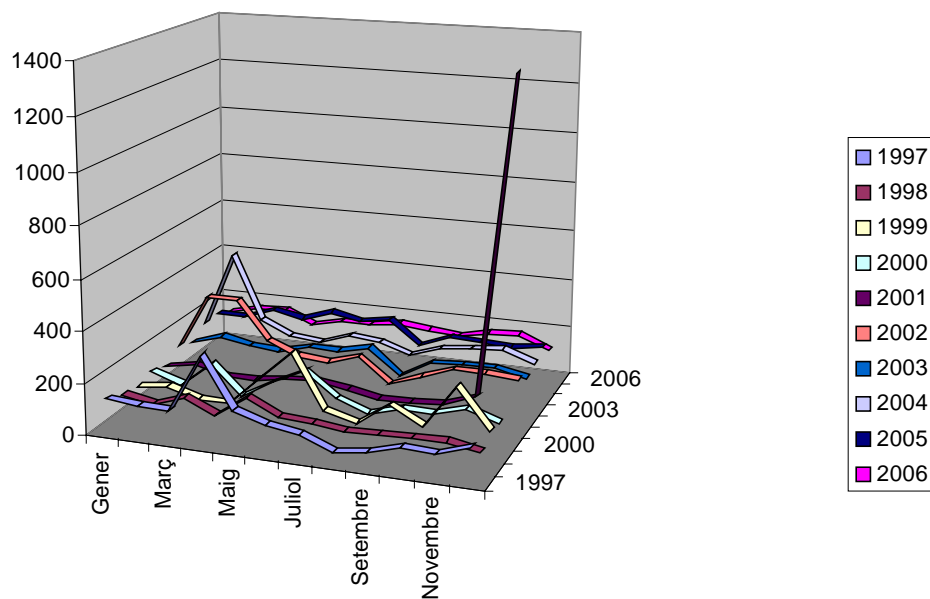
#### 1.4. Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2006

	Nre.	%
Urbanisme i habitatge	335	19%
Medi ambient	216	12%
Hisenda	59	3%
Ensenyament	84	5%
Sanitat	91	5%
Serveis socials	144	8%
Ocupació pública	135	8%
Ús del valencià	104	6%
Servei de les entitats locals	275	16%
Queixes relatives a altres àmbits	96	6%
Queixes competència del Defensor del Poble	187	11%
Matèria no assignada	18	1%
<b>Total</b>	<b>1.744</b>	<b>100%</b>



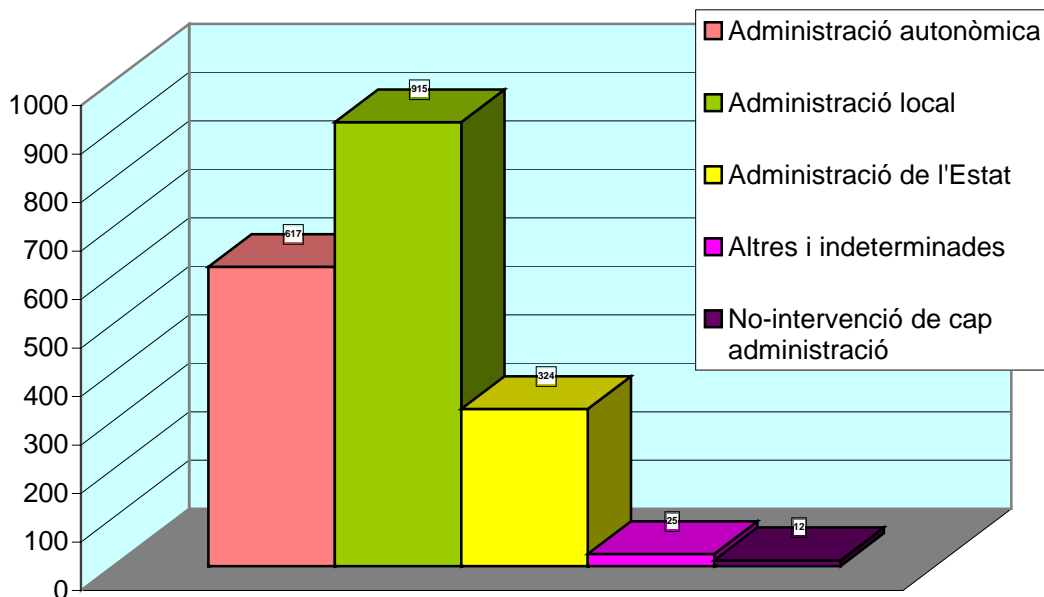
### 1.5. Distribució mensual d'expedients amb queixa

MES	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Gener	134	104	97	115	91	139	111	158	158	127
Febrer	122	83	113	73	113	354	152	459	159	159
Març	122	127	77	175	84	355	127	200	202	162
Abril	345	70	75	62	81	205	119	144	178	114
Maig	154	160	192	131	102	154	153	131	219	144
Juny	112	102	305	192	110	143	149	171	195	145
Juliol	94	89	98	98	92	181	177	159	218	161
Agost	44	74	64	52	66	86	77	120	122	147
Setembre	61	81	150	91	69	131	143	162	170	136
Octubre	98	87	84	85	80	176	152	176	164	161
Novembre	89	88	252	123	125	173	154	188	155	170
Desembre	134	66	99	83	1355	164	128	145	173	118
<b>TOTAL</b>	<b>1.509</b>	<b>1.131</b>	<b>1.606</b>	<b>1.280</b>	<b>2.368</b>	<b>2.261</b>	<b>1.642</b>	<b>2.213</b>	<b>2.113</b>	<b>1.744</b>



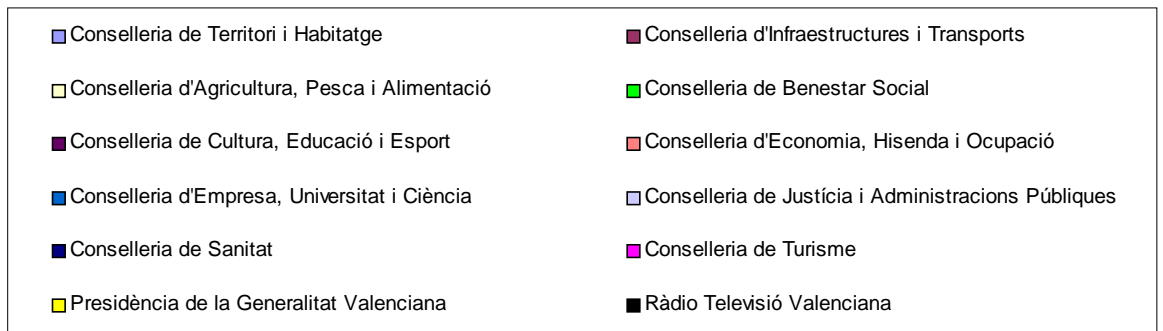
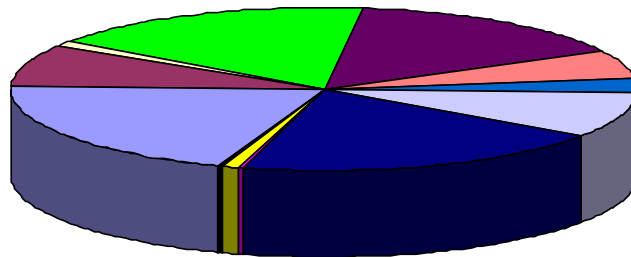
### 1.6. Classificació per administració afectada i nombre de queixes

Administració autonòmica	617
Administració local	915
Administració de l'Estat	324
Altres i indeterminades	25
No-intervenció de cap administració	12
<b>Total</b>	<b>1.893</b>



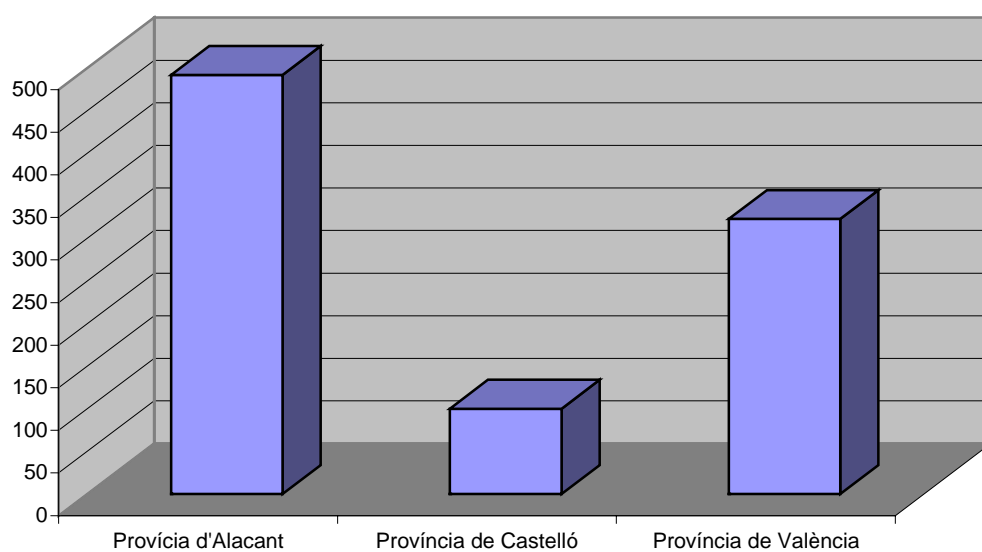
1.6.1. *Detall d'organismes afectats (excloses l'Administració local i la de l'Estat)*

Conselleria de Territori i Habitatge	124
Conselleria d'Infraestructures i Transports	50
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació	8
Conselleria de Benestar Social	105
Conselleria de Cultura, Educació i Esport	94
Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació	34
Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència	18
Conselleria de Justícia i Administracions Públiques	55
Conselleria de Sanitat	120
Conselleria de Turisme	3
Presidència de la Generalitat Valenciana	4
Ràdio Televisió Valenciana	2
<b>Total</b>	<b>617</b>



*1.6.2. Resum per províncies les administracions de les quals han estat objecte de queixa.*

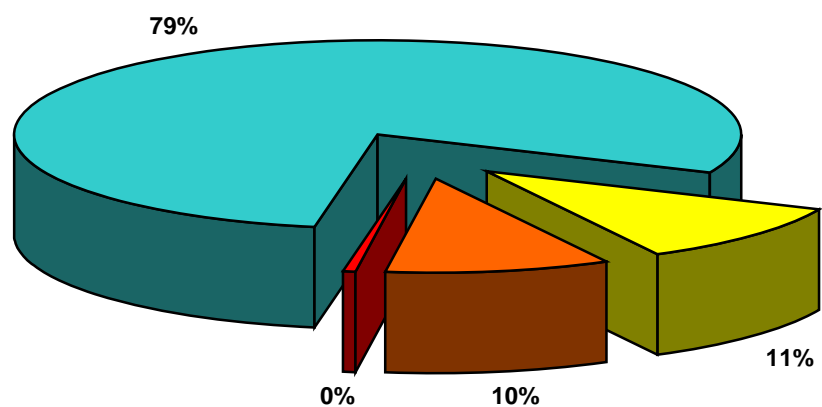
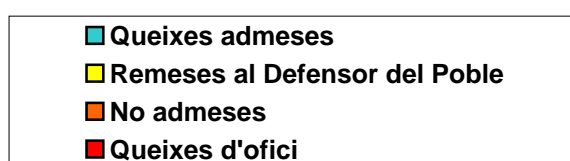
<b>Província</b>	<b>Nre. de queixes</b>
<b>Província d'Alacant</b>	<b>492</b>
<b>Província de Castelló</b>	<b>100</b>
<b>Província de València</b>	<b>323</b>
<b>Total de la Comunitat Valenciana</b>	<b>915</b>



## 2. DADES REFERIDES A LA SITUACIÓ I TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA

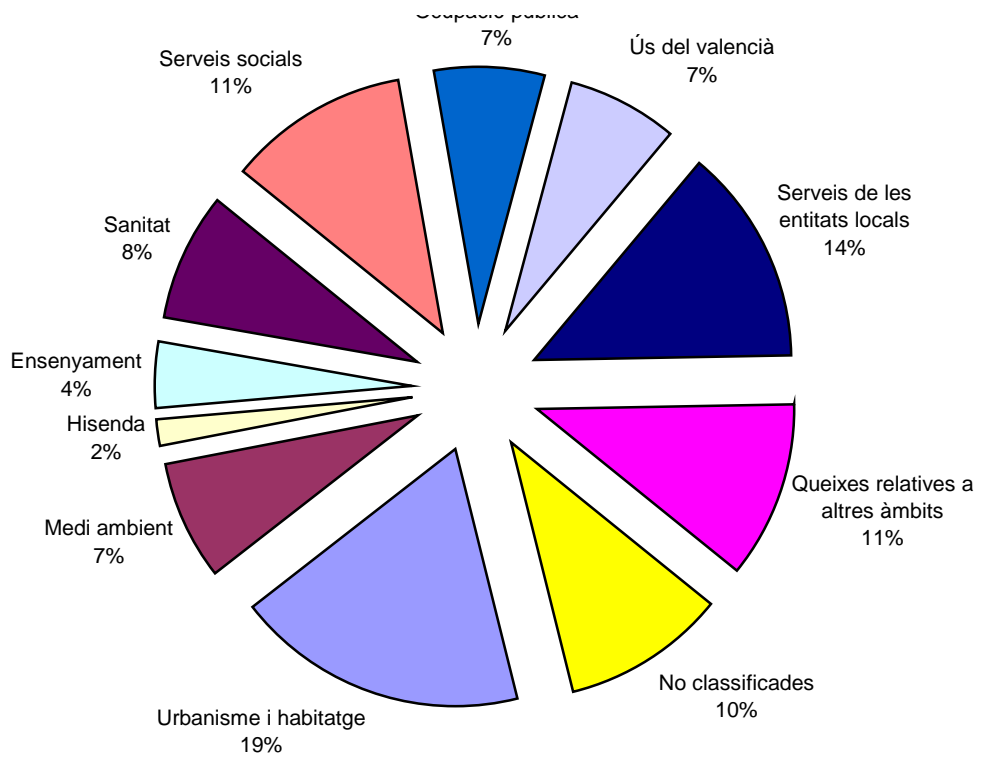
### 2.1. Situació general

CONCEPTE	Nre.	%
Queixes admeses	1378	79%
Queixes remeses al Defensor del Poble	184	11%
Queixes no admeses	174	10%
Queixes d'oficis	8	0%
<b>Total de queixes amb expedient</b>	<b>1.744</b>	<b>100%</b>



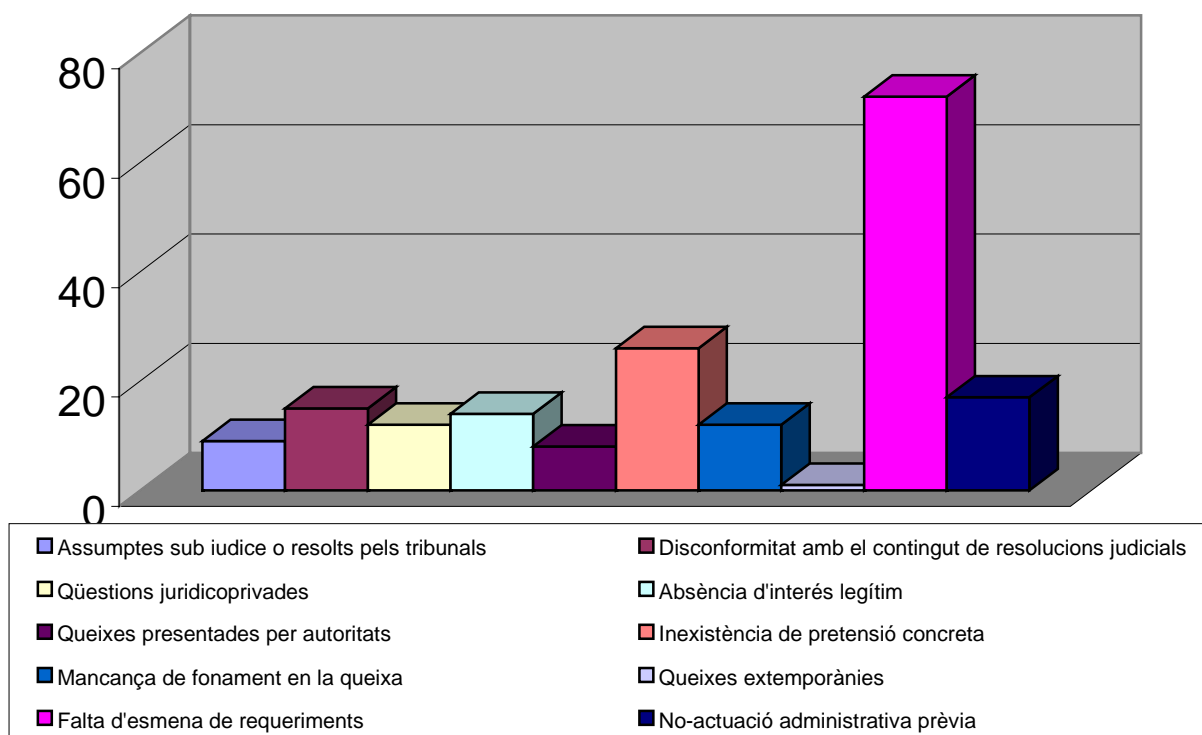
## 2.2. Queixes no admeses per àrees

Àrea	Queixes
Urbanisme i habitatge	32
Medi ambient	13
Hisenda	3
Ensenyament	7
Sanitat	14
Serveis socials	20
Ocupació pública	12
Ús del valencià	12
Serveis de les entitats locals	24
Queixes relatives a altres àmbits	19
No classificades	18
<b>Total</b>	<b>174</b>



### 2.3. Causes de no-admissió

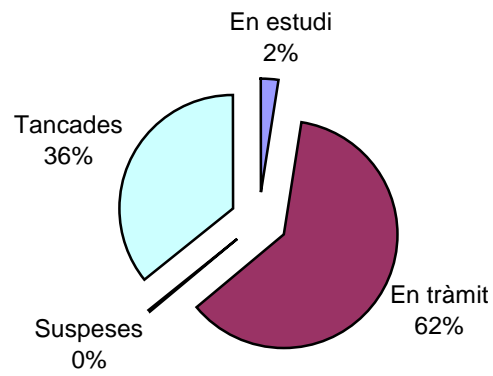
	Nre.	%
Assumptes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	9	4,8%
Disconformitat amb el contingut de resolucions judicials	15	8,1%
Qüestions juridicoprivades	12	6,5%
Absència d'interès legítim	14	7,5%
Queixes presentades per autoritats	8	4,3%
Inexistència de pretensió concreta	26	14,0%
Manca de fonament en la queixa	12	6,5%
Queixes extemporànies	1	0,5%
No-actuació administrativa prèvia	17	9,1%
Falta d'esmena de requeriments	72	38,7%
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>100%</b>





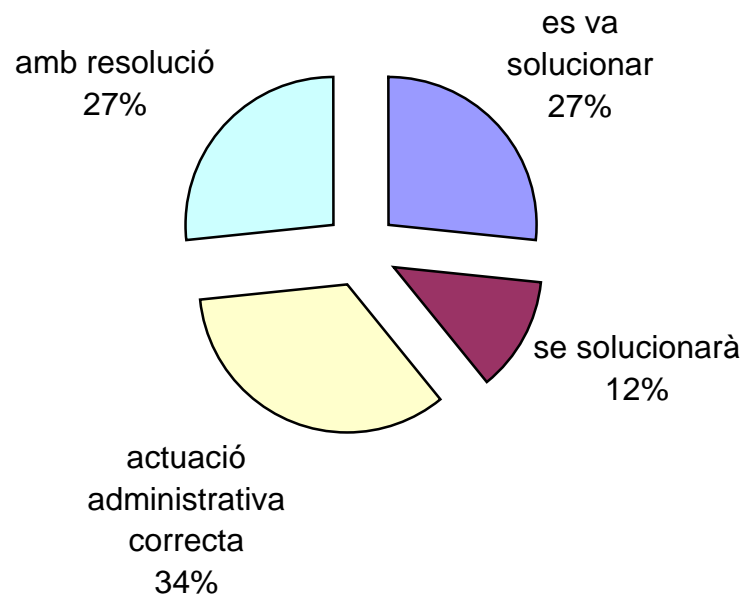
## 2.4. Queixes tramitades durant l'any 2006

Estat de les queixes	
En estudi	38
En tràmit	960
Suspeses	7
Tancades	558



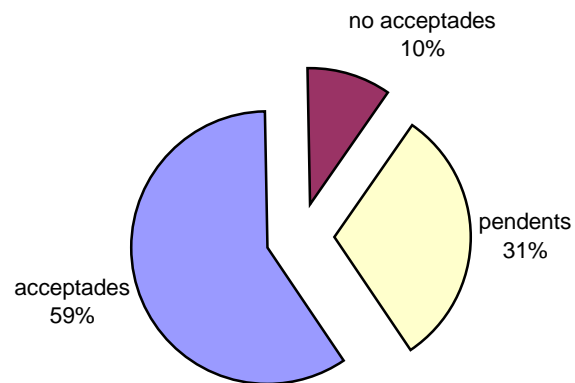
## 2.5. Manera en què ha acabat la tramitació de les investigacions tancades durant l'any 2006

Manera de finalització de la queixa	Nre.
Es va solucionar	149
Se solucionarà	69
Actuació administrativa correcta	191
Amb resolució	149
<b>Total</b>	<b>558</b>



## 2.6. Recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions i grau d'acceptació

Nre. de resolucions acceptades	88
Nre. de resolucions no acceptades	15
Nre. de resolucions pendents	46
<b>Total de resolucions</b>	<b>149</b>

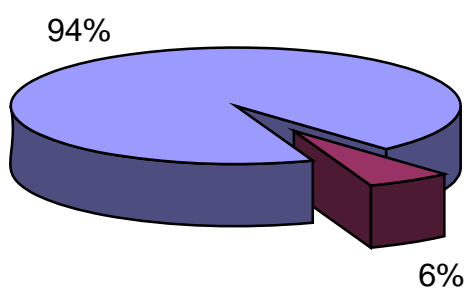


### 3. CARACTERÍSTIQUES DELS PROMOTORS DE LES QUEIXES

#### 3.1. Per classe de persona

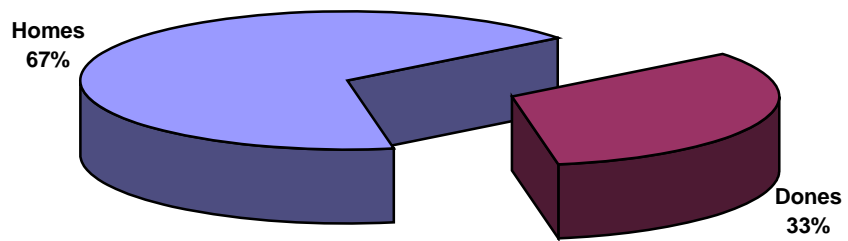
	Nre.	%
Persona física	1.636	94%
Persona jurídica	108	6%
<b>Total</b>	<b>1.744</b>	<b>100%</b>

■ Persona física ■ Persona jurídica



### 3.2. Per gènere

	<b>Nre.</b>	<b>%</b>
Homes	1099	67%
Dones	537	33%
<b>Total persones físiques</b>	<b>1.636</b>	<b>100%</b>

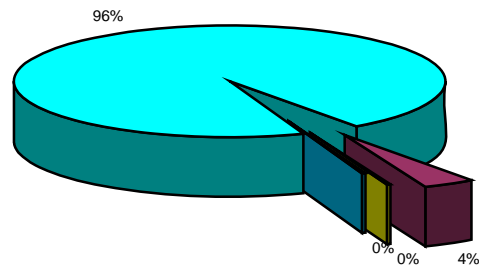


### 3.3. Per la comunitat d'origen

	Nre. de queixes	%
Comunitat Valenciana	1.667	96%
Altres comunitats autònomes	65	4%
Altres països	8	0%
Anònimes	4	0%
<b>Total</b>	<b>1.744</b>	<b>100%</b>

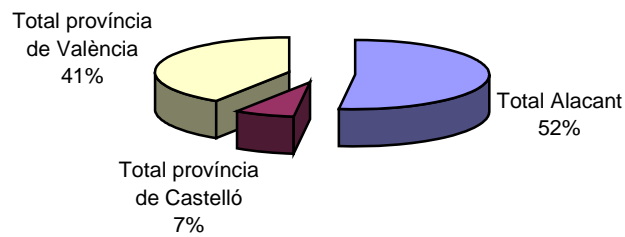
Nre. de queixes

■ Comunitat Valenciana 
 ■ Altres comunitats autònomes 
 ■ Altres països 
 ■ Anònimes



### 3.3.2 Per la província d'origen

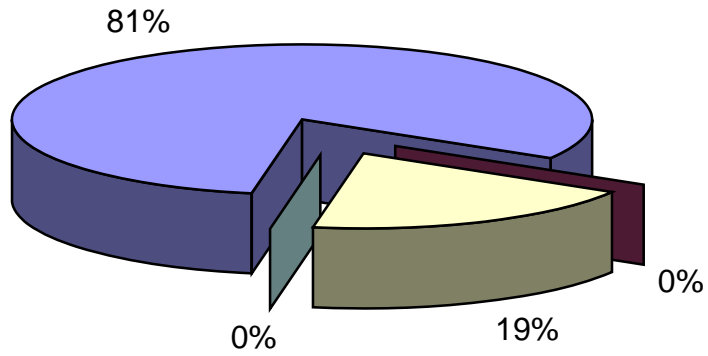
	Nre. de queixes	%
Província d'Alacant	864	46,78%
Província de Castelló	121	6,55%
Província de València	682	46,67%
<b>Total</b>	<b>1667</b>	<b>100%</b>



### 3.4. Classificació dels expedients per subjectes interessats

	Nre. de queixes	Nre. de signatures	%
Individuals	1.410	1.410	81%
Col·lectives			
- Col·lectius	334	398	19%
			0%
<b>Total</b>	<b>1.744</b>	<b>1.808</b>	<b>100%</b>

■ Individuals ■ Col·lectives ■ Col·lectius ■



**CAPÍTOL SEGON**

**ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES**



## A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES

La llei 11/88 de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, disposa en el seu article 9 que el Síndic podrà iniciar les seues investigacions per a comprovar la possible vulneració de drets i les llibertats dels ciutadans, **d'ofici** o a instància de part.

Estes investigacions d'ofici iniciades pel Síndic poden estar provocades per una gran varietat de mitjans, per una notícia apareguda en premsa, per la posada en el seu coneixement d'un succés per part d'un ciutadà o un grup de ciutadans, o per qualsevol altre mitjà, i en estes queixes, a més de tenir lliure accés als arxius i documents administratius, el Síndic o la persona en qui delegue podrà visitar les dependències administratives de què es tracte per a comprovar-hi dades, realitzar entrevistes o estudiar la documentació necessària.

Este instrument d'obertura de les corresponents queixes d'ofici s'utilitza tots els anys per la Sindicatura com un dels mitjans de què disposa per a la investigació i defensa, si escau, de les possibles vulneracions o falta d'exercici dels drets i llibertats de la ciutadania, i el nombre d'estes queixes varia cada any.

Per regla general, com que són investigacions més extenses i de major contingut que les iniciades a instància de part per a l'estudi d'un cas en particular, la seua tramitació sobrepasa l'any en el qual van ser iniciades.

L'any 2006 ha estat marcat en la història de la institució per ser un any de transició amb la finalització d'un mandat i la substitució del síndic per l'adjunta primera, que exercix este càrrec en funcions en el moment d'emetre el present informe, fins que les Corts Valencianes arriben a un acord per a nomenar un/a nou/va titular. Tot això en compliment del que disposa l'article 5 de la Llei 11/88, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució.

Esta circumstància va provocar, d'una banda, que durant els primers mesos de l'any es pensara a realitzar un ampli treball de recopilació del que s'havia fet durant els cinc anys del mandat que finalitzaven a l'abril (que va ser presentat a les Corts Valencianes al moment oportú). D'altra banda, la inestabilitat intrínseca que comporta un període d'exercici de la titularitat en funcions aconsella no usar esta facultat d'obertura de queixes d'ofici de manera que no tinga en consideració que, com que es tracta, com s'ha dit, d'investigacions més dificultoses i llargues, això comportara en alguna mesura comprometre les futures decisions de nou titular. I com a raó fonamental, de les 80 queixes d'ofici iniciades en el 2005 gran part no havien estat concloses, i per això vam considerar més convenient emprar tots els esforços possibles en la continuïtat d'estes queixes, la majoria de les qual han estat tancades. Tots estos motius es traduïxen en el fet que el nombre de queixes de l'any 2006 resulta ser menor que el d'altres anys, en els quals, evidentment, estes circumstàncies no concorrien.

En l'any 2006, al qual es referix esta memòria, es van iniciar les queixes d'ofici que assenyalen a continuació, i hi fem referència a l'apartat i la pàgina de la memòria on es pot trobar una explicació major sobre el motiu de la seua obertura, el seu objecte, i el seu estat de tramitació.

- **Queixa d'ofici 1/2006** (expedient 20060114)-

Apartat. Serveis Socials (pàg. 230 i seg.)

Contingut. Situació dels excarcerats del Centre Psiquiàtric Penitenciari d'Alacant.

. **Queixa d'ofici 2/2006** (expedient 2060136)

Apartat. Ensenyament (pàg. 145)

Contingut. Deficients instal·lacions escolars

. **Queixa d'ofici 3/2006** (expedient 20060137)

Apartat. Medi ambient (pàg. 93)

Contingut. Protecció d'espais cinegètics

. **Queixa d'ofici 4/2006** (expedient 20060438)

Apartat. Serveis Socials (Tercera Edat)

Contingut. Defunció de 5 discapacitats en una residència de Massamagrell

. **Queixa d'ofici 5/2006** (expedient 20060547)

Apartat. Sanitat (pàg. 166 i seg.)

Contingut. Situació de la malaltia d'esclerosi lateral amiotròfica

. **Queixa d'ofici 6/2006** (expedient 2060665)

Apartat. Serveis Socials (pàg. 203 i seg.)

Contingut. Situació legal de desemparament d'un menor

. **Queixa d'ofici 7/2006** (expedient 20061420)

Apartat. Sanitat (pàg. 163 i seg.)

Contingut. Aplicació de l'anestèsia epidural en els hospitals de la C. Valenciana

- **Queixa d'ofici 8/2006** (expedient 20061550)

Apartat. Sanitat (pàg. 167 i seg.)

Contingut. Tractament de diàlisi en xiquets a la província d'Alacant.

## **B) QUEIXES INICIADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS**

### **I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT**

#### **a) URBANISME**

##### **1. Introducció**

En l'any 2006 han entrat en vigor dues importants normes que regulen l'activitat urbanística a la Comunitat Valenciana.

D'una banda, la nova Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (des d'ara, LUV), i d'una altra banda, l'extens Decret 67/2006, de 12 de maig, Reglament d'ordenació i gestió territorial i urbanística (des d'ara, ROGTU).

Esta institució confia que la correcta aplicació de les noves disposicions legals puga servir per a incrementar la protecció efectiva dels drets de propietat i mediambientals de la ciutadania.

No obstant això, estes dues normes preveuen unes disposicions transitòries molt generoses que permeten l'aplicació de les disposicions de l'anterior Llei 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística (LRAU), als plans i programes urbanístics que es trobaven fins i tot a l'inici de la seua tramitació (en la fase d'exposició al públic), de manera que, durant el present any 2006, la majoria dels plans urbanístics en tramitació se seguixen regint per la LRAU.

També volem cridar l'atenció sobre el fet que, davant la imminent entrada en vigor de la nova LUV (que es va produir l'1 de febrer de 2006), van ser molts els ajuntaments que deliberadament van accelerar el pas per iniciar la tramitació dels programes i plans a fi que no foren regulats per les noves disposicions de la LUV, sinó per l'antiga LRAU.

La nova LUV només s'aplica als plans i programes que s'han presentat per a ser tramitats a partir de l'1 de febrer de 2006.

No obstant això, a hores d'ara, són molts més els plans i programes que se seguixen regulant per la LRAU que els que es regixen per la LUV, per la qual cosa, els problemes urbanístics als quals s'ha enfrontat esta institució durant el 2006, i que més endavant detallarem, han estat els derivats de l'aplicació de la LRAU.

Encara no han arribat a esta institució queixes basades en les noves disposicions de la LUV.

D'altra banda, en l'any 2006, les Corts Valencianes han aprovat el nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en el qual s'ha recollit en part la proposta efectuada per esta institució d'arreplegar estos 2 drets:

“El dret a un habitatge digne, impulsant l'adopció de mesures adequades per a assegurar el seu gaudi efectiu, especialment, pels sectors socials més desfavorits.

La protecció i el respecte del dret de propietat dels ciutadans en l'exercici de l'activitat urbanística, garantint la seua màxima participació i defensa. El desenvolupament urbanístic del territori s'haurà de realitzar de manera prudent, equilibrada i racional.”

El nou Estatut d'autonomia sí que arreplega la protecció del dret a un habitatge digne en l'art. 16, quan disposa que “la Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment a favor dels joves, les persones sense mitjans, les dones maltractades, les persones afectades per discapacitat i aquelles altres en les quals estiguen justificades les ajudes.”

No obstant això, el nou Estatut d'Autonomia no reconeix expressament la nostra proposta de protecció del dret de propietat en l'exercici de l'activitat urbanística, ni el dret a un desenvolupament urbanístic prudent, equilibrat i racional.

La nostra activitat amb relació a les queixes presentades en matèria d'urbanisme i habitatge durant l'any 2006 ha estat molt intensa.

Així, ens han estat plantejades pels ciutadans un total de 309 queixes, una xifra que representa un 17% del total de queixes presentades durant l'any 2006 (1.736 queixes).

## **1.2. Elaboració dels plans urbanístics**

Quant als principals temes que preocupen els ciutadans en matèria urbanística, amb relació al planejament urbanístic, destaquem, una vegada més, la importància que té la legitimació democràtica efectiva dels plans i instruments de gestió urbanística, per a la qual cosa resulta imprescindible que els ciutadans expressen les seues posicions i punts de vista durant les fases d'informació pública d'estos, i les administracions implicades han d'estudiar, amb suficient sensibilitat democràtica, les propostes ciutadanes que tinguen una dimensió comunitària sobre el disseny urbà que es pretén, ja que, només així, es fixarà adequadament l'interés públic que ha d'inspirar estes actuacions que afecten la ciutat.

Sempre hem posat un interès especial perquè els poders públics urbanístics siguen extremadament diligents a l'hora de comunicar als ciutadans interessats la resposta, degudament motivada, sobre les seues al·legacions, i que, a més, demostren la màxima sensibilitat possible per estes demandes, allà on siga raonable atendre-les.

Les administracions públiques valencianes han d'extremar els seus esforços per a permetre i fer efectiu l'exercici del dret dels ciutadans a obtenir informació urbanística sobre la classificació, qualificació i programació dels terrenys.

Així mateix, els poders locals i regionals han d'establir vies de participació dels ciutadans, a més dels tràmits d'informació pública, en les decisions que afecten l'ordenació i execució dels plans i projectes amb incidència en el territori la promoció del qual els corresponga.

### **1.3. Modificacions substancials del Pla general d'ordenació urbana al marge de la seua prèvia revisió**

Hem detectat un preocupant augment de la tendència a desenvolupar grans dimensions de sòl al marge del pla general d'ordenació urbana, demostrada per diversos ajuntaments, sense revisar-lo prèviament i fent un ús excessiu de la potestat excepcional i restrictiva d'aprovar els anomenats plans parcials de millora.

### **1.4. Necessitat d'acreditar l'existència d'aigua suficient abans d'aprovar el pla urbanístic**

Així mateix, també hem comprovat que hi ha una important reticència municipal i autonòmica a l'hora de sol·licitar l'informe favorable sobre l'existència de recursos hídrics suficients que ha d'emetre la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, pertanyent al Ministeri de Medi Ambient.

Moltes vegades ni tan sols es demana l'informe i d'altres s'intenta suplantar o substituir per l'informe d'altres entitats que no tenen competència legal per a acreditar l'existència d'aigua suficient.

Des d'esta institució no ens cansem de repetir que no s'ha d'aprovar i executar un pla urbanístic si no es té l'informe favorable de l'administració estatal d'aigües (Confederació Hidrogràfica del Xúquer).

### **1.5. Avaluació ambiental dels plans i programes urbanístics**

Pel que fa a l'avaluació ambiental dels plans urbanístics, la legislació estatal i autonòmica no estableix l'obligació general de sotmetre al procés d'avaluació d'impacte ambiental tots els plans urbanístics, sinó únicament els plans generals i aquells que reclassifiquen sòl no urbanitzable, de manera que altres plans que també poden afectar el medi ambient no són objecte de cap tipus d'avaluació d'impacte ambiental. L'avaluació ambiental estratègica només arriba als plans que tenen com a objecte realitzar obres que estan subjectes a avaluació ambiental.

En este sentit, cal notar que tant l'informe sobre l'existència de recursos hídrics com la declaració d'impacte ambiental no s'obtenen al començament del procediment d'elaboració dels plans urbanístics, sinó a l'acabament, de manera que, en la pràctica, el projecte urbanístic és el que condiciona i limita la declaració d'impacte ambiental i no al revés, com hauria de ser: que la declaració d'impacte ambiental i l'existència d'aigua suficient foren les que limitaren i condicionaren el projecte urbanístic.

## **1.6. Execució dels plans urbanístics**

En matèria de gestió urbanística, i a pesar de l'entrada en vigor de la LUV, les principals preocupacions manifestades pels ciutadans davant esta institució durant l'any 2006 segueixen sent les següents: la valoració de les propietats per part de l'urbanitzador i l'ajornament de les quotes d'urbanització; l'increment il·limitat de les quotes d'urbanització amb posterioritat a l'adjudicació del programa d'actuació integrada; el desenvolupament de sòl urbà consolidat mitjançant actuacions integrades; la falta d'una notificació administrativa als propietaris afectats quan es presenta un programa d'actuació integrada i, finalment, l'aplicació de les disposicions de la Llei de contractes de les administracions públiques a l'adjudicació dels programes d'actuació integrada.

Com ja hem dit, les disposicions transitòries de la LUV han permès que els preceptes de la LRAU seguísquen aplicant-se a la majoria dels plans i projectes urbanístics que s'estan tramitant en l'actualitat.

## **1.7. Incompliment de la normativa urbanística**

La nova LUV recull un règim de disciplina urbanística que abans no existia en la LRAU.

Continuen sent freqüents les denúncies que les persones afectades presenten en els ajuntaments per demanar que actuen davant la comissió d'infraccions urbanístiques. Més sovint del que seria desitjable, l'administració sol ser poc inclinada a iniciar els expedients sancionadors i ordenar la demolició de les construccions il·legals, moltes vegades, per falta de mitjans personals i materials per a perseguir i castigar totes les infraccions que es cometen en el seu terme municipal.

Un altre focus important de conflicte és el que es produïx per la posterior transmissió d'habitatges il·legals, és a dir, d'habitatges que s'han construït sense permís o en contra del permís concedit i que són adquirits posteriorment per terceres persones de bona fe, les quals es troben en la greu situació d'haver pagat importants quantitats econòmiques per un habitatge que no té els serveis bàsics i indispensables per a viure, com ara el subministrament d'aigua i de llum.

## **1.8. Drets relatius a l'habitatge**

Com ja vam destacar l'any passat, també durant l'any 2006 el problema més important que tenen els ciutadans en matèria d'habitatge continua sent poder accedir-hi, especialment, per part de determinats col·lectius socials més desfavorits: joves, famílies amb escassos recursos econòmics, discapacitats, persones majors i immigrants.

El preu de l'habitatge ha continuat pujant durant el 2006 a un percentatge molt superior al de l'increment dels salaris i de les ajudes públiques per a facilitar-hi l'accés, a la qual cosa hem d'afegir la imparable tendència alcista de l'euríbor i el consegüent augment de la lletra hipotecària que cada mes han de pagar les famílies.

A este panorama també cooperen (per a dificultar àdhuc més si cap l'accés a l'habitatge) l'escassa construcció d'habitatges protegits davant els habitatges de renda lliure; l'increment de la immigració, nous nuclis familiars amb difícil accés als habitatges, els preus dels quals els situen bastant lluny de la seua capacitat adquisitiva; el tímid foment públic del lloguer, que limita, entre altres coses, tant el primer accés com la mobilitat geogràfica i laboral, i finalment, la tipologia i el disseny inadequat d'alguns habitatges oferits en relació amb els canvis sociològics produïts en la composició de les llars: increment de les famílies monoparentals i dels joves aparellats sense fills o que viuen sols, persones majors que viuen soles com a conseqüència de l'increment de l'esperança de vida, separats i divorciats.

Seguim mantenint que la intervenció dels poders públics és vital per a garantir i fer efectiu el dret a un habitatge i evitar els efectes negatius que genera el desenvolupament insostenible de les ciutats: assentaments marginals, difícil accés a l'habitatge —principalment per als joves i les famílies amb menys recursos econòmics—, i els problemes propis de les grans aglomeracions urbanes —contaminació, sorolls, trànsit, residus i degradació del medi ambient.

Al llarg del 2006, el tema més destacat és el que fa referència a la insuficient oferta d'habitatges de protecció pública: són moltes les queixes que hem tramitat relatives a persones que duen diversos anys esperant un habitatge i que, a causa de la seua escassetat, encara no han pogut accedir-hi. Les llistes d'espera són interminables.

Així mateix, relacionat amb els habitatges de protecció pública que pertanyen a l'Administració autonòmica o municipal, també s'han presentat diverses queixes sobre el seu deficient estat de conservació, alguns dels quals no complien ni tan sols les normes mínimes d'higiene i salubritat.

Ja que l'oferta d'habitatges de protecció pública és clarament insuficient per a atendre a la demanda existent en l'actualitat, almenys, resulta totalment inadmissible que l'Administració no mantinga els habitatges de la seua propietat en adequades condicions higienicosanitàries per a garantir el dret constitucional (art. 47) i, des de fa poc temps, estatutari (art. 16), no a qualsevol habitatge, sinó a un habitatge “digne”, i a més, “accessible” per a les persones discapacitades, les quals es troben amb la dificultat afegida que la majoria dels habitatges públics no són accessibles.

Igual que l'any passat, també hem tingut ocasió de tramitar queixes relatives als següents temes principals: els desnonaments administratius i el llançament dels ocupants dels habitatges de protecció pública; el real·lotjament dels ocupants d'habitatges afectats per grans obres públiques i l'amortització anticipada de crèdits hipotecaris.

Quant a les matèries d'urbanisme i habitatge, com ja hem assenyalat anteriorment, ens han estat plantejades pels ciutadans 280 queixes, el que representa el 19% del total de queixes presentades durant l'any 2004 i 2005, en què les queixes sobre urbanisme i habitatge representaren un 13% i 16% respectivament.

A continuació donarem compte de les queixes que considerem més rellevants i que volem destacar especialment sobre la base de criteris de selecció com ara el fet que hagen afectat un gran nombre de persones, la seua repercussió o transcendència social, la reiteració, novetat o excepcionalitat del problema denunciat i l'emissió de recomanacions per part d'esta institució.

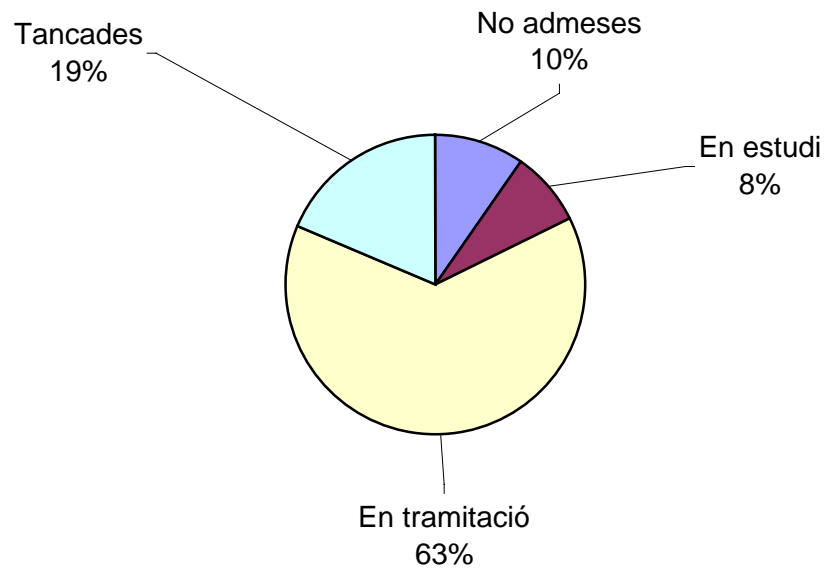
En l'exposició del contingut d'estes queixes en què hem dictat resolució i hem fet recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, no transcrivim literalment els fonaments de la nostra resolució sinó que, després de fer un resum de la queixa, ens remetem a la nostra pàgina web on apareixen publicades en l'apartat corresponent.



## 2. Urbanisme en xifres

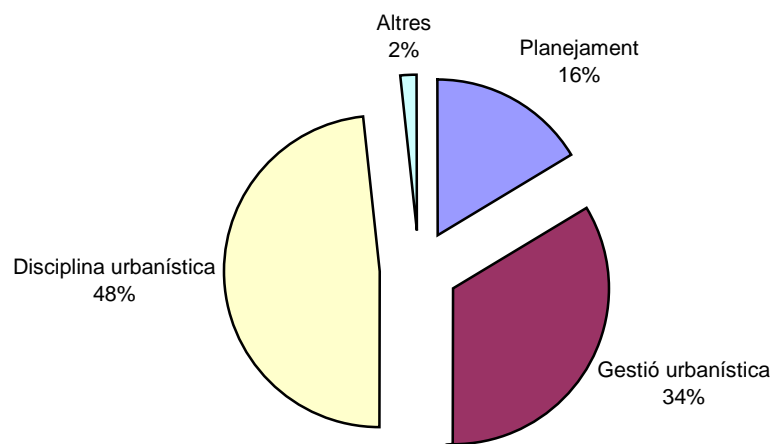
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No tramitades	0	0,00%
No admeses	27	9,64%
En estudi	23	8,21%
En tramitació	178	63,57%
♦ <i>En tràmit normal</i>	176	62,86%
♦ <i>Suspeses</i>	2	0,71%
Tancades	52	18,57%
♦ <i>Per solució</i>	13	4,64%
♦ <i>Se solucionarà</i>	12	4,29%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	19	6,79%
♦ <i>Resolució</i>	8	2,86%
• Acceptades	5	1,79%
• No acceptades	0	0,00%
• No contestades	3	1,07%
<b>Total queixes</b>	<b>280</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea d'Urbanisme	Queixes
Planejament	46
Gestió urbanística	94
Disciplina urbanística	135
Altres	5
<b>Total àrea d'urbanisme</b>	<b>280</b>



### **3. Planejament urbanístic**

En les XXI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, que van tenir lloc a Lleó, dels dia 15 al 18 d'octubre de 2006, es van adoptar les següents recomanacions per tractar de solucionar els problemes relacionats amb el planejament urbanístic:

#### - Planejament supralocal

- a) Reclamar l'aprovació, sense més demora, de plans directors d'ordenació territorial de caràcter integral per part de les comunitats autònomes, per a garantir un desenvolupament sostenible i una ocupació eficient del territori.
- b) Que els òrgans legislatius i administratius competents procurin determinar estàndards quantitius a través dels quals puga enjudiciar-se, en el moment de la seua aprovació i en la seua posterior execució, el nivell de qualitat de vida resultant de la planificació territorial i urbanística.
- c) Que l'òrgan competent en matèria d'ordenació del territori de la comunitat autònoma actue amb el màxim rigor per a evitar desenvolupaments urbanístics que no obeïsquen a un creixement racional de les poblacions, i que cadascun que es plantege justifique plenament la seua necessitat i avalue exhaustivament les conseqüències econòmiques, socials i mediambientals de la seua implantació.
- d) Promoure l'existència generalitzada d'informes preceptius d'impacte territorial integral previs a l'aprovació dels plans generals d'ordenació urbana i sempre que es produïsquen modificacions del planejament.

#### - Planejament local

- a) Incorporar la filosofia de la sostenibilitat als plans generals d'ordenació urbana i garantir la seua coherència amb els plans directors d'ordenació territorial.
- b) Recomana que tot pla d'ordenació urbana estiga basat en un pla estratègic.
- c) Generalitzar la consideració del soroll com a contaminant ambiental a l'hora de fixar els criteris de localització per a usos i activitats en el planejament urbà.
- d) Que el planejament dels nous desenvolupaments urbanístics tinga en compte la previsió de totes les infraestructures i dotacions de serveis públics de què disposarà el nou barri, inclosa la corresponent planificació temporal i una previsió econòmica, i que racionalitzen la seua localització i que garantisquen l'equitat en l'accés a estos.
- e) Impulsar les estratègies d'accessibilitat universal i disseny per a tothom.
- f) Adequar el creixement espacial de la ciutat a les necessitats demogràfiques reals i als criteris de sostenibilitat: ambiental, social, econòmica, etc., i que s'evite el creixement i la dispersió innecessària del nucli urbà i l'abandó i la degradació dels barris tradicionals.

g) Que, davant les últimes tendències a la generalització del model de ciutat difusa, les administracions competents impulsen la recuperació del model de ciutat compacta mediterrània, amb límits màxims i mínims de densitat, amb continuïtat formal, multifuncional, heterogènia i diversa, com a model més adequat de ciutat sostenible socialment, econòmicament i ambientalment.

#### **- Transparència i participació**

a) Garantir el dret de tot ciutadà a sol·licitar tota la informació urbanística que estiga en poder de l'Administració, sense necessitat d'acreditar interès legítim, de manera que es fixen restrictivament les excepcions al lliure accés a les dades urbanístiques.

b) Recomana que, prèviament a la redacció tècnica del pla general d'ordenació urbana, s'engegue un procés de participació directa que permeta conèixer les necessitats i expectatives dels diferents col·lectius ciutadans, a fi d'afavorir la seua implicació activa en el procés de construir la ciutat. A través d'este procés, es considera especialment necessari incorporar una anàlisi i formulació d'objectius específics des de les perspectives de gènere i edat.

c) Garantir l'adequada divulgació dels plans d'ordenació urbana mitjançant la incorporació de mesures actives i passives d'informació (web, fullets, DVD, exposició pública, etc.), inclosa, en tot cas, l'engageda d'una oficina d'informació específica.

d) Que es promoguen campanyes informatives sobre els perjudicis socials i mediambientals que comporten les edificacions il·legals, de manera que s'incremente la consciència ciutadana de respecte a les normes i la cura de l'entorn.

### **3.1. La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva**

En este apartat farem referència als següents temes importants: la ubicació de línies elèctriques d'alta tensió, la construcció d'un edifici d'aparcaments de grans dimensions en una zona residencial, l'emplaçament d'un crematori en les proximitats dels habitatges i la instal·lació de camps de golf.

L'associació autora de la queixa núm. 050315 presenta un escrit de queixa en què manifesta la disconformitat dels veïns amb el traçat de la línia elèctrica d'alta tensió 132 kW, entre ST Vilanova - ST Gandia, al seu pas per la localitat de Barxeta (València), sobre la base, substancialment, que este passa per una zona classificada pel pla general com a sòl no urbanitzable d'especial protecció.

La Conselleria d'Infraestructures i Transports, i la Conselleria de Territori i Habitatge van acceptar la nostra recomanació que, en l'àmbit de les seues respectives competències i de forma coordinada, davant la documentació presentada per l'empresa Iberdrola, SA, exigida per la condició setena de la declaració d'impacte ambiental, s'incrementaren les mesures de control i d'inspecció per a comprovar si l'execució de les obres d'instal·lació de la línia d'alta tensió ha respectat les mesures protectores i els condicionaments imposats en la declaració d'impacte ambiental i, si escau, que

s'ordenara la restitució de la realitat física i biològica indegudament alterada, i tot això, en compliment del que disposen els arts. 35 i 37 del Decret 162/1990, de 15 d'octubre, Reglament per a l'execució de la Llei 2/1989, de 3 de març, d'impacte ambiental.

Així mateix, es va acceptar la recomanació de mantenir els contactes i les reunions que siguin necessaris amb l'Ajuntament de Barxeta i els representants veïnals amb l'objecte de facilitar tota la informació possible sobre l'exercici de les competències de control i inspecció que es van a desenvolupar per a comprovar el compliment de les mesures correctores i les condicions exigides en la declaració d'impacte ambiental.

Per altra banda, un grup de veïns afectats va acudir a esta institució (queixa núm. 050761) per exposar les molèsties que estan patint en les seues cases com a conseqüència de la intensa activitat desenvolupada en l'aparcament públic existent a València al costat dels seus habitatges, els vehicles usuaris del qual —la major part ambulàncies— generen una gran contaminació acústica quan passen per l'elevador del pàrquing. A més, els veïns consideren que les mesures de ventilació de fums i olors, i de prevenció d'incendis són insuficients.

Els autors de la queixa afirmaven que, a més, es pretén ubicar i construir, al pati interior de l'illa, un aparcament de dues plantes altes i quatre plantes de soterrani que no respecta la qualificació urbanística d'ús predominantment residencial, prevista a la zona pel Pla general d'ordenació urbana de València.

Estem esperant rebre l'oportuna contestació de l'Ajuntament de València a la nostra recomanació en el sentit que, abans de concedir, si escau, les corresponents llicències per a l'aparcament, es resolga la seua possible incompatibilitat amb l'ús predominantment residencial que el vigent Pla general d'ordenació urbana reconeix per a la zona i que, en tot cas, ordene les necessàries mesures correctores per a eliminar les molèsties denunciades i evitar qualsevol risc per a la salut dels veïns afectats i els seus habitatges.

Un altre problema social important que vam tenir ocasió de resoldre enguany és el plantejat en la queixa núm. 060102 per un col·lectiu de persones que expressen la seua disconformitat amb la construcció i autorització d'un crematori en un edifici annex al tanatori al costat de l'Hospital Clínic de Sant Joan d'Alacant, ja que, entre molts altres motius d'oposició, el lloc on es pretén instal·lar el crematori es troba a menys de 2.000 metres del nucli de població més proper i a escassos metres de la Universitat Miguel Hernández, de nombrosos habitatges, d'un col·legi d'educació primària i del nucli urbà de Sant Joan d'Alacant.

L'Ajuntament d'esta localitat i les Conselleries de Sanitat i Territori i Habitatge van acceptar la nostra recomanació que, en l'àmbit de les seues respectives competències, no s'autoritze la ubicació ni el funcionament del crematori a una distància inferior a 2.000 metres, comptadors des del nucli més pròxim de població agrupada.

Quant a la construcció de camps de golf, hem rebut diverses queixes en les quals els ciutadans afectats manifesten el seu desacord i denuncien la falta de transparència en la tramitació administrativa dels plans urbanístics que els preveuen.

En la queixa núm. 052071, els veïns afectats es dirigiren a esta institució per manifestar que van presentar diverses al·legacions durant el tràmit d'informació pública del Pla parcial de millora i Projecte d'urbanització Benicàssim Golf, però que havien estat acollides, segons el seu parer, indegudament, per l'Ajuntament de Benicàssim.

Una vegada conclosa la investigació corresponent, vam recomanar a l'Ajuntament que, tenint en compte que l'aprovació del programa d'actuació integrada en el qual es preveu el camp de golf i les seues instal·lacions quedava jurídicament supeditada a la justificació detallada de la disponibilitat de recursos hídrics, i esta condició suspensiva no s'ha complit, en suspenguera l'execució mentre no s'obtinguera el preceptiu informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer per a acreditar l'existència de recursos hídrics suficients i l'afectació de l'actuació urbanística proposada al domini públic hidràulic o a les seues zones de servitud i policia, i al règim de corrents.

Després d'haver emés la nostra resolució, ens vam assabentar que hi havia una actuació judicial sobre el mateix tema, per la qual cosa ens vam veure obligats a suspendre la nostra intervenció.

Finalment, en la queixa núm. 060243, una associació ecologista de Biar va venir a la institució per manifestar que, dins el període d'informació pública de l'alternativa tècnica del programa d'actuació integrada del sector Biar Golf Resort de Biar, en el qual es preveu la construcció d'un camp de golf, 1.900 habitatges residencials i hotels, nombrosos ciutadans han presentat al·legacions en les quals posen de manifest la seua disconformitat amb la construcció d'una macroubanització, perquè està al marge del Pla general aprovat en l'any 2002. Fins aquell moment no havien rebut resolució motivada en contestació a les seues al·legacions.

L'associació autora de la queixa ens comunica l'incompliment de dues directrius definitòries de l'estratègia d'evolució urbana i ocupació del territori, en concret, la directriu tercera, que impedit la reclassificació de nous sòls fins que no estiguen desenvolupades diverses unitats que en l'actualitat ni han començat, i la directriu vuitena, que preveu excepcionalment la possibilitat de reclassificar nous sòls per a ús turístic, hotelier i esportiu, i no s'autoritza, en canvi, per a un ús residencial (estem parlant de més habitatges —1.900— que al nucli urbà de Biar, i que constituïrien una urbanització residencial aïllada).

L'Ajuntament de Biar va decidir no traure avant este projecte urbanístic després d'acceptar la nostra recomanació, en el sentit que no s'aprovara el programa d'actuació integrada del sector Biar Golf Resort mentre no s'acompliren satisfactòriament totes les observacions i deficiències legals posades de manifest en la nostra resolució.

### **3.2. Sobre l'exercici de la potestat de planejament**

El tema estrella enguany, referit al procediment d'elaboració dels plans urbanístics, ha estat la necessitat d'obtenir l'informe sobre l'existència de recursos hídrics suficients que correspon emetre a la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

S'ha plantejat la polèmica sobre el caràcter vinculant o no del referit informe.

Des d'esta institució hem defensat, en totes les resolucions que hem dictat, la improcedència d'aprovar un pla o programa urbanístic que no tinga l'informe favorable de la Confederació.

En moltes queixes que ens han presentat els ciutadans, hem pogut comprovar que l'informe ni tan sols s'havia sol·licitat. Sobre això, sens dubte, l'informe és preceptiu, el que significa que cal demanar-lo. Si no s'ha sol·licitat, el pla o programa no es pot aprovar.

Ara bé, la Llei d'aigües no aclaria a qui correspon sol·licitar-lo, i és per això que molts ajuntaments entenen que ha de demanar-lo la Conselleria de Territori i Habitatge, i esta considera que han de demanar-lo els ajuntaments.

Nosaltres considerem, i així ho hem dit en els nostres pronunciaments, que l'informe ha de ser sol·licitat per l'ajuntament i que ha d'existir en l'expedient abans d'emetre qualsevol acord d'aprovació sobre el pla o programa urbanístic, ja que difícilment es pot aprovar este si s'ignora si hi ha o no aigua suficient per a atendre l'increment de consum que el projecte urbanístic implica.

Si se sol·licita l'informe a la Confederació i esta no s'hi pronuncia, la Llei d'aigües considera que l'informe és negatiu, per la qual cosa, encara que poguera presentar-se algun informe d'una altra entitat per a acreditar l'existència d'aigua, el pla o programa podria ser recorregut davant la jurisdicció contenciosa, la qual finalment decidiria si s'han acreditat o no els recursos hídrics suficients.

Finalment, si se sol·licita l'informe i la Confederació l'emet expressament en sentit negatiu, el pla o programa no es podria aprovar i, en cas que s'aprovara aportant un informe d'una altra entitat que diguera que sí que hi ha aigua, difícilment superaria el recurs contenciós administratiu, i serien els tribunals d'este ordre qui decidirien, atesos ambdós informes.

Per la importància d'este tema, donarem compte breument d'algunes queixes que hem tramitat durant enguany, en les quals ni tan sols s'havia sol·licitat l'informe a la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

En la queixa núm. 050778 es denuncia el desenvolupament urbanístic del sector l'Aljub a Tibi (Alacant), ja que es tracta d'una zona que limita amb la serra del Maigó, que té un elevat valor ambiental i paisatgístic, i en la qual hi ha prevista la construcció de més de 1.000 habitatges, sense que s'hi haja acreditat l'existència d'aigua suficient.

L'Ajuntament de Tibi va acceptar la nostra recomanació que, abans d'acordar-se l'aprovació del pla parcial i de l'expedient d'homologació complementària i modificativa de les normes subsidiàries de Tibi, s'acreditara l'existència de recursos hídrics suficients mitjançant l'obtenció d'un informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

En la queixa núm. 051104 es manifestava que el programa d'actuació integrada Alts de la Carrasqueta a Xixona (Alacant) preveu la construcció d'aproximadament 1.900 habitatges, en una zona de gran valor mediambiental i paisatgístic, i sense tenir l'informe demostratiu de l'existència d'aigua suficient per a afrontar el gran increment del consum previst.

L'Ajuntament de Xixona va acceptar la nostra recomanació i es va comprometre a sol·licitar l'informe a la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

En el mateix sentit, en la queixa núm. 051197, relativa al pla parcial i programa d'actuació integrada l'Alqueria a Finestrat (Alacant), l'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació que no aprovara el projecte urbanístic sense tenir l'informe de la Confederació i, finalment, va rebutjar el projecte; en la queixa núm. 051897, sobre el programa d'actuació integrada La Sénia Nord a Monòver (Alacant), l'Ajuntament també va acceptar la nostra recomanació i es va comprometre a sol·licitar l'informe a la Confederació.

En la queixa núm. 060363, referida al programa d'actuació integrada Lloma dels Frares a Godella (València), estem esperant rebre la contestació sobre l'acceptació o no de la recomanació dirigida a l'Ajuntament de Godella i a la Conselleria de Territori i Habitatge en el sentit que s'acorde la suspensió de la tramitació del programa d'actuació integrada dels sectors 25 i 26 del pla general d'ordenació urbana, per ser desfavorable l'informe vinculant emès per la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

Finalment, donarem compte de dues queixes en les quals vam emetre recomanacions i l'execució dels projectes urbanístics objecte d'estes ha estat actualment suspesa cautelarment pel Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana.

Així, en la queixa núm. 060119, relativa al programa d'actuació integrada Masia de Porxinos a Riba-roja de Túria (València), estem esperant rebre els informes de contestació a la recomanació dirigida a l'Ajuntament de Riba-roja i a la Conselleria de Territori i Habitatge en el sentit que suspenguin la tramitació del projecte urbanístic fins que s'emeta informe favorable per part de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

Per acabar, en la queixa núm. 060429, referida als programes d'actuació integrada El Replà, El Cantalar i La Solana a Parcent (Alacant), encara no hem rebut contestació ni per part de l'Ajuntament de Parcent ni per la Conselleria de Territori i Habitatge a la nostra recomanació consistent que se suspenga la tramitació dels programes d'actuació integrada El Replà, El Cantalar i La Solana, i no s'aproven definitivament mentre no s'obtinga l'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer acreditatiu de l'existència de recursos hídrics suficients.



Abans de concloure este apartat, i relacionada amb l'exercici de la potestat de planejament, volem donar compte de la queixa núm. 051808, en la qual un grup de veïns afectats ens expressaven la seua preocupació per la desaparició del parc i jardí existent des de fa més de 12 anys en la plaça José María Orense de València, a causa de la construcció d'una residència per a persones amb paràlisi cerebral.

Els veïns afectats insistien a deixar clar que de cap manera s'oposaven a la construcció de la residència, sinó que el que pretenien és que s'examinaren i valoraren altres possibles alternatives per a la seua ubicació, i que així s'evitara la destrucció d'una zona enjardinada amb jocs infantils que és gaudida diàriament per molts xiquets i com a àrea d'esbarjo i passeig per a les persones majors del barri.

Ens trobem esperant que l'Ajuntament de València conteste la nostra recomanació consistent que, davant la desaparició del parc o jardí situat a la referida plaça, s'adopten les mesures compensatòries necessàries per a mantenir la proporció i qualitat de les dotacions públiques existents amb anterioritat, i que es valore la conveniència de qualificar i destinar a zona verda la parcel·la municipal més propera a la referida plaça.

### **3.3. Patrimoni històric, artístic i cultural**

La ciutadania és cada vegada més sensible a la necessitat de protegir el patrimoni cultural valencià com una dels principals senyals d'identitat del nostre poble i el testimoni de la seua contribució a la cultura universal.

Enguany també hem rebut un bon nombre de queixes sobre esta creixent preocupació.

Entre totes, destaquem la queixa núm. 052054, en la qual una associació denuncia la inexistència d'un pla especial de protecció del bé d'interès cultural (BIC) castell de Guadalest (Alacant), que assegure els valors pels quals va ser declarat conjunt històric artístic, amb un mínim de 150 metres delimitats al voltant del BIC, en els quals s'impossibilita qualsevol actuació urbanística que desnaturalitze este entorn paisatgístic.

La Llei del patrimoni cultural valencià, en vigor des del 19 de juny de 1998, imposa als municipis en els quals, quan va entrar en vigor esta llei, hi haguera algun immoble declarat bé d'interès cultural, l'obligació d'elaborar, en el termini d'un any, un pla especial de protecció, aprovar-lo provisionalment i remetre'l a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport per a la seua aprovació definitiva.

El termini de l'any que la referida llei va concedir als ajuntaments per a redactar i aprovar el pla especial de protecció va véncer el 19 de juny de 1999. Des de llavors, han passat més de 7 anys sense que ni tan sols s'haja iniciat la seua elaboració.

L'Ajuntament del Castell de Guadalest i la Conselleria de Cultura, Educació i Esport van acceptar la nostra recomanació que, en l'àmbit de les seues respectives competències, i sense més demora, es dispose la immediata iniciació dels treballs de redacció i aprovació del pla especial de protecció del conjunt històric declarat bé

d'interés cultural, i que la Conselleria facilite els mitjans econòmics i tècnics que l'Ajuntament necessita per a això.

#### **4. Gestió urbanística**

Encara que al febrer de 2006 va entrar en vigor la nova Llei urbanística valenciana (LUV), les queixes que segueixen arribant a la institució en matèria de gestió urbanística continuen reflectint els problemes derivats de l'aplicació de les disposicions de l'anterior Llei reguladora de l'activitat urbanística (LRAU):

##### **a) Valoració de les propietats per l'urbanitzador:**

La valoració del sòl i de les construccions existents abans de l'aprovació del programa d'actuació integrada segueix sent un focus important de conflictes; l'urbanitzador valora insuficientment el preu del sòl i de les construccions existents, de tal manera que, si el propietari opta per pagar-li en terrenys, com que estos tenen un valor escàs, ha de cedir-ne una bona proporció, o bé, si no té suficient terreny o diners per a pagar les quotes d'urbanització, opta per l'expropiació, i li paga una indemnització molt allunyada dels valors de mercat.

##### **b) Les quotes d'urbanització:**

Els propietaris entenen que és injust que, per optar a l'adjudicació d'un programa d'actuació integrada, n'hi haja prou que l'urbanitzador indique una xifra aproximada dels costos de la urbanització, els quals podran ser modificats després, una vegada adjudicat el programa, sense cap limitació quantitativa, i podran incloure entre les càrregues d'urbanització qualsevol altre compromís lliurement adquirit amb l'ajuntament, a càrrec de la butxaca dels propietaris, i exigir el pagament anticipat de les quotes d'urbanització fins a 6 mesos abans de realitzar la inversió.

##### **c) Criteris de distinció entre sòl urbà consolidat i no consolidat:**

Com que en la LRAU no existixen uns criteris de distinció entre ambdues classes de sòl, i davant la possibilitat d'exigir el compliment del deure de cedir sòl al propietari del sòl urbà no consolidat, els ajuntaments tendixen a incloure en unitats d'execució que cal desenvolupar mitjançant actuacions integrades no només aquells terrenys classificats com a sòl urbà pel pla general i que es troben parcialment urbanitzats, i que solament els falta algun element urbanístic que podria ser fàcilment implantat a través d'una actuació aïllada, sinó, fins i tot, també, solars.

d) Substitució de l'avís per una notificació administrativa al titular cadastral:

L'experiència adquirida per esta institució en la tramitació de les queixes presentades pels ciutadans mostra que, la majoria de vegades en què no hi ha voluntat municipal que els propietaris s'assabenten de les actuacions urbanístiques proposades per una empresa, a fi d'evitar la seua oposició, els ciutadans afectats es troben indefensos i incapaços de reaccionar, sobretot, quan el programa ja s'ha adjudicat, ja que no han rebut cap notificació administrativa amb anterioritat.

Els ciutadans estrangers, molts dels quals passen llargs períodes als seus països d'origen, es troben en una situació més vulnerable.

#### **4.1. Sobre l'exercici de la potestat de gestió urbanística**

En la queixa núm. 050237 s'exposa la disconformitat d'una propietària afectada pel programa d'actuació integrada sector Parc a Carcaixent (València), a causa de l'increment injustificat, i sense audiència als propietaris afectats, del cost de les obres d'urbanització i a la indeguda aplicació de coeficients reductors de l'aprofitament urbanístic que li corresponen.

Una vegada concloua la investigació corresponent, l'Ajuntament de Carcaixent encara no ha contestat a la nostra recomanació que, amb la comprovació prèvia de l'efectiva publicació dels coeficients correctors aplicats en els corresponents periòdics oficials, reconsiderare la procedència d'utilitzar-los per a reduir l'aprofitament urbanístic que correspon a l'autora de la queixa, tenint en compte el que hi ha disposat en l'art. 65 de la LRAU.

D'altra banda, l'associació de veïns Vall de Laguar contra els Abusos Urbanístics i nombrosos propietaris afectats van presentar la queixa núm. 051179, en què indicaven que han estat indegudament inclosos en l'àmbit del referit pla de reforma interior de millora del sòl urbà de Fleix, ja que, segons el seu parer, incorpora en el mateix sector i sotmet a les mateixes condicions d'equidistribució de càrregues i beneficis sòls de molt distintes característiques i dotats de diferents serveis urbanístics.

L'Ajuntament de la Vall de Laguar (Alacant) no va acceptar cap de les nostres recomanacions:

1a) Que el pla de reforma interior de millora del sòl urbà de Fleix diferencie i distingisca els terrenys que, per estar consolidats per l'edificació i la urbanització, hagen de quedar subjectes al règim d'actuacions aïllades d'aquells que se sotmeten al règim d'actuacions integrades, per tractar-se de sòl urbà no consolidat, tenint en compte que els propietaris de sòl urbà consolidat no suporten deures de cessió d'aprofitament urbanístic.

2a) Que es revoque l'acord aprovatori del projecte d'urbanització redactat per un arquitecte tècnic, i que es deixi sense cap efecte, ja que la competència per a la redacció dels projectes d'urbanització no correspon als aparelladors i arquitectes tècnics, d'acord

amb el que disposa la Llei 12/1986, d'1 d'abril, sobre regulació d'atribucions professionals dels arquitectes tècnics.

Una altra queixa que volem destacar és la núm. 051252, presentada per l'associació d'afectats La Foia, en què manifesten el seu desacord amb el desenvolupament del sòl on es troba la urbanització La Foia a Vilafamés (Castelló) mitjançant un programa d'actuació integrada, ja que consideren que es tracta d'un sòl urbà consolidat per l'edificació i que no es pot desenvolupar a través d'un pla parcial de millora i un PAI, sinó mitjançant un pla de reforma interior, en el qual es distingisca entre actuacions aïllades.

L'Ajuntament de Vilafamés no va acceptar la nostra recomanació consistent que, per desenvolupar el sòl de La Foia, que es troba consolidat per l'edificació en un grau molt elevat, s'aprove un pla de reforma interior que diferencie els terrenys que, per estar consolidats per l'edificació i la urbanització hagen de quedar subjectes al règim d'actuacions aïllades, d'aquells que se sotmeten al règim d'actuacions integrades per tractar-se de sòl urbà no consolidat o urbanitzable, tenint en compte que els propietaris de sòl urbà consolidat no suporten deures de cessió d'aprofitament urbanístic.

Finalment, en la queixa núm. 051684, l'associació coordinadora del barri de Natzaré a València ens denunciava que el real·lotjament de les famílies afectades per l'obertura del carrer de Fontilles fins a la seua intersecció amb el carrer de Jesús Natzaré encara no està resolt, i que hi ha diversos immobles de propietat municipal —sense rehabilitar— que podrien cobrir esta necessitat.

L'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació en el sentit que s'adoptaren ràpidament les mesures oportunes per a garantir l'exercici efectiu del dret al real·lotjament de les famílies afectades per l'obertura del carrer de Fontilles, d'una manera tal que puguen seguir gaudint en tot moment d'un habitatge digne.

## **5. Disciplina urbanística**

En les referides XXI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, es van consensuar les següents recomanacions en matèria de disciplina urbanística:

a) Recordar a les comunitats autònomes la seua obligació de fer ús de les competències de què disposen per a intervenir en casos d'infraccions urbanístiques municipals i denunciar la passivitat i inhibició que s'observa fins a hores d'ara en esta matèria per part d'algunes administracions públiques.

b) Que les administracions públiques implicades en el control de la legalitat urbanística donen compliment a les seues obligacions legals de supervisió, tutela i defensa de la legalitat urbanística, i que incrementen les situacions de subrogació per part de les comunitats autònomes davant la passivitat o insuficiència de mitjans de les entitats locals.

c) Recordar a les administracions públiques el seu deure de sol·licitar a les autoritats judicials la suspensió cautelar de les actuacions urbanístiques que atempten greument contra l'interés general a fi d'evitar la irreversibilitat de les actuacions il·legals.

d) Recomanar que la persecució dels delictes urbanístics siga a càrrec de fiscals especialitzats en esta matèria tan complexa.

e) Que es recapte més col·laboració d'altres agents que intervenen en els processos d'urbanització i edificació, l'ajuda dels quals pot ser de gran importància per a evitar les situacions denunciades: notaris, registradors, empreses subministradores d'aigua, electricitat i telèfon, etc.

f) Aprofitar les oportunitats que oferix el registre de la propietat en relació amb les limitacions mediambientals de les finques registrals (base física del registre), i que es considere factible aprofitar la via oberta pel Reial Decret 9/2005, no només per a informar de l'existència de la qualificació d'un sòl com a contaminat, sinó també d'altres circumstàncies mediambientals, com ara els nivells de sorolls o el grau de toxicitat per fums i emanacions en els terrenys confrontants a polígons industrials, instal·lacions de risc, com ara les centrals nuclears, zones devastades per incendis forestals, inundacions, etc.

La realització de construccions sense llicència o en contra dels seus termes constituïx l'objecte d'un bon nombre de queixes.

Els ciutadans manifesten la seua impotència davant la passivitat de molts ajuntaments que ni tan sols contesten a les denúncies presentades.

Un altre motiu de queixa és la lentitud municipal que, en bastants ocasions, es produïx a l'hora de tramitar i resoldre l'expedient sancionador per a imposar les corresponents multes, i l'expedient de restabliment de la legalitat urbanística per a ordenar la demolició de les obres il·legalitzables.

Si bé és cert que són moltes les infraccions urbanístiques que es cometen en un terme municipal i que alguns ajuntaments, per l'escassetat de mitjans tècnics i personals, de vegades, es troben amb la dificultat de reaccionar amb promptitud davant els il·lícits urbanístics, no ho és menys que, més vegades de les que seria desitjable, quan algunes autoritats municipals s'assabenten de la comissió d'una infracció urbanística, i encara que tenen un termini legal de 4 anys de prescripció, solen permetre o consentir la finalització de l'obra i, a la fi, tot queda en la imposició d'una multa simbòlica i el manteniment de la construcció il·legal, la demolició de la qual no se sol produir.

Així mateix, en la investigació de les queixes presentades en esta matèria hem detectat una certa desigualtat en l'aplicació de la normativa urbanística en el sentit que, en alguns casos, es reacciona i aplica la legislació amb una rapidesa esbalaïdora, mentre que, en d'altres, davant el mateix tipus d'infracció comesa per una altra persona, ara no s'actua, ara es fa amb una lentitud desesperant.

En les nostres resolucions no hem deixat d'insistir en la importància de preservar el dret fonamental a la igualtat en l'aplicació de la normativa urbanística a tots els infractors, amb independència de la seua condició personal i el tipus d'infracció que haja comés, evitant sempre un exercici arbitrari i desviat del poder.

En la queixa núm. 050521 s'exposava que, des de l'any 2004, s'estava denunciant davant l'Ajuntament de Torrent (València) la comissió d'una infracció urbanística consistent en la realització d'obres de clos sense llicència en una parcel·la, sense que fins a hores d'ara s'hagueren resolt els preceptius procediments de restabliment de la legalitat urbanística conculcada i sancionador. També s'havia sol·licitat que els tècnics municipals efectuaren una inspecció al lloc de les obres per a confirmar la falta de fonamentació i el risc inherent de caiguda o esfondrament de l'obra.

Davant les denúncies formulades per l'autora de la queixa, l'Ajuntament va dictar un decret en la part dispositiva del qual s'acordava requerir l'infractor perquè en el termini de dos mesos sol·licitara una llicència municipal d'obres que compreguera la construcció del mur de contenció, i que aportara un projecte tècnic que incloguera tant el clos com el mur, en què es definira i es garantira la solució estructural adoptada, i que es nomenara un tècnic director d'obres.

Així mateix, en la referida resolució municipal s'advertia a l'interessat que “en el cas que no se sol·licite la llicència o que se sol·licite i siga denegada, l'Ajuntament acordarà la demolició de les obres a càrrec de l'interessat i s'impediran definitivament els usos als quals donara lloc”.

Segons ens indicava l'autora de la queixa, des del passat mes de juliol de 2005, el procediment per a restablir la legalitat urbanística conculcada encara no havia estat resolt. L'Ajuntament tampoc havia contestat motivadament a les al·legacions que havia presentat la ciutadana afectada en què s'oposava a la legalització de les obres.

Quant al procediment sancionador que s'ha d'incoar per la comissió d'una infracció urbanística, consistent en la realització d'obres sense la preceptiva llicència municipal, ni tan sols s'havia iniciat.

L'Ajuntament de Torrent va acceptar el nostre recordatori de deures legals consistent a resoldre, al més aviat possible, els expedients de restauració de la legalitat urbanística conculcada i sancionador, i ordenar al presumpte infractor la demolició de les obres il·legals, amb l'advertència que, en cas d'incompliment, s'executaran subsidiàriament per l'Ajuntament a càrrec de l'obligat i s'imposaran multes coercitives independents de la sanció principal.

D'altra banda, el manteniment dels edificis i els terrenys en adequades condicions de seguretat, higiene i salubritat, ha estat un altre tema important que ha estat objecte de moltes de les queixes presentades en l'any 2006.

L'autor de la queixa núm. 060267 ens indicava que va presentar tres vegades escrits davant l'Ajuntament d'Alacant per sol·licitar una inspecció per al reconeixement de les mesures de seguretat d'un edifici, ja que considerava que els soterranis de l'esmentat

edifici (que contenen 72 places de garatge) no tenien els mínims sistemes contra incendis, detecció de fums, mànegues, etc.

El servei de bombers d'Alacant va efectuar una inspecció de les mesures de seguretat de l'edifici esmentat i el regidor-delegat de Serveis i Manteniment, després de constatar les gravíssimes deficiències que tenia el garatge, amb el consegüent risc per a la integritat física de les persones, resolva "prohibir l'ús del garatge fins que no s'hagen resolt les greus deficiències que presenta".

L'Ajuntament havia atorgat a la comunitat de propietaris afectada un termini d'un mes per a realitzar les mesures correctores en matèria de seguretat contra incendis en edificis, i els va advertir que, en cas d'incompliment, es decretaria el tancament del garatge i el desallotjament de tots els vehicles que hi havia aparcats. No obstant això, l'autor de la queixa insistia que el garatge seguia sent utilitzat i la comunitat propietària no havia fet res.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que, de manera urgent i immediata, acordara l'execució forçosa del decret municipal en el qual ja s'advertia a la comunitat de propietaris el tancament del garatge i el desallotjament de tots els vehicles aparcats al seu interior, i que adoptara totes aquelles mesures que foren necessàries per a impedir el seu ús efectiu fins que no es resolgueren les greus deficiències que presentava el garatge. Finalment, els agents de la policia local van precintat el garatge.

## **b) HABITATGE**

### **1. Introducció**

El nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, aprovat per Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, arreplega expressament per primera vegada en el seu art. 16 el dret a un habitatge digne, d'acord amb la proposta efectuada per esta institució en la seua compareixença en el procés de reforma estatutària efectuat en les Corts Valencianes:

“La Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment en favor dels joves, persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en les quals estiguen justificades les ajudes”.

No podem sinó felicitar-nos per la importància que comporta l'expressa inclusió d'este dret en el nou Estatut d'autonomia, ja que, sens dubte, implicarà un important reforç de les polítiques públiques d'habitatge.

El procés imparable d'encariment del preu de l'habitatge s'ha convertit en un fet generador de desigualtats socials, que discrimina inexorablement els ciutadans que no tenen un patrimoni immobiliari propi, els qui no perceben ingressos elevats i els qui no tenen ocupacions estables, ja que veuen frustrat el seu dret a accedir a un habitatge adequat pel seu preu cada vegada més inaccessible.

Esta situació representa un dels problemes més importants de la ciutadania valenciana.

Com no ens cansem de repetir, al costat de la frenètica escalada de preus, també cal tenir en compte altres factors importants que agreugen les dificultats per a accedir a un habitatge digne:

- a) L'escassa promoció pública o privada d'habitatges de protecció pública per a atendre la forta demanda existent en l'actualitat.
- b) La nul·la intervenció dels ajuntaments en el mercat del sòl a través dels patrimonis municipals de sòl, els béns dels quals han de ser destinats a la construcció d'habitatges subjectes a algun règim de protecció pública.
- c) La insuficiència de les ajudes públiques, les quals no poden arribar a tots els ciutadans necessitats: joves, ancians, persones sense recursos, dones, discapacitats i immigrants, etc.
- d) El tímid foment del lloguer, davant de la propietat, com a forma d'accés a l'habitatge.



En les repetides XXI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, es van adoptar les següents recomanacions per a tractar de solucionar els problemes relacionats amb l'habitatge:

- Impacte social de l'habitatge

a) No centrar en exclusiva les polítiques d'habitatge protegit en l'accés a l'habitatge nou i en propietat. Impulsar més les polítiques d'habitatge social en lloguer i estudiar alternatives i intervenció per a afavorir l'ús dels habitatges buits, evitar la deterioració i afavorir la rehabilitació del parc actual d'habitatges, especialment dels ocupats per col·lectius desfavorits.

b) Desenvolupar i impulsar plans integrals d'intervenció pública per a la regeneració de barris degradats, barris perifèrics de creixement espontani i nuclis ja existents d'habitatge social exclusivament destinats a població marginal, als quals es dote d'un finançament específic i suficient i que incloguen tant mesures d'acció com de prevenció.

c) Desenvolupar i impulsar plans integrals d'intervenció pública per a la rehabilitació de nucli antic i centres històrics, i que es procure, sempre que siga possible, que la població d'estes zones romanga en el seu hàbitat.

d) Evitar la formació de nous guetos i la construcció de barris destinats exclusivament a habitatge protegit per a col·lectius objecte d'especial protecció.

e) Recomanar que tots els municipis de certa entitat de població elaboren un pla municipal d'habitatge, en coordinació, si escau, amb el pla autonòmic o amb el pla nacional, des del qual es plantege a mitjan i llarg termini com s'afrontaran les necessitats habitacionals de la població.

f) Diversificar al màxim els tipus d'habitatge i desenvolupar programes d'HPO més amplis i universals, dirigits preferentment a col·lectius d'especial protecció, però també i de manera simultània a tots aquells ciutadans, especialment els joves, que no tenen possibilitats reals d'accedir al mercat lliure de l'habitatge, amb la finalitat de facilitar la cohesió i integració social.

- Reserves de sòl

a) Que s'establisquen reserves de sòl destinat a habitatges acollits a la protecció pública.

b) Que el planificador preveja pressupostos per a la constitució, ampliació i conservació de reserves de sòl, tenint en compte que els percentatges legals es preveuen amb caràcter de mínim.

c) Que es fixen criteris de diversificació territorial, que s'establisquen terminis d'inicis i finalització de les actuacions previstes i que es determinen mesures coercitives per al cas d'incompliment, de manera que les previsions normatives destinades a reservar sòl amb la finalitat de construir habitatges protegits resulten operatives i aconseguisquen la seua finalitat última.

d) Que s'extremen els mecanismes de control per a evitar que es dispose del patrimoni públic de sòl per a finalitats desviades.

- Segregació espacial

a) Preveure normativament la inclusió en els instruments de planejament d'un índex de varietat urbana que garantisca la reserva de sòl per a usos no predominants.

b) Garantir que les reserves per a la construcció d'habitatges de protecció pública s'emplacen de manera que s'evite la seua concentració espacial, i que s'incloga en la legislació urbanística esta previsió i que es respecte en l'elaboració dels plans urbanístics.

c) Establir normativament la possibilitat que els plans urbanístics introduïsquen coeficients de ponderació que consideren adequadament la diferència entre el preu màxim de venda de cada règim de protecció pública i el preu de venda estimat per als habitatges lliures.

d) En els processos de real·lotjament derivats de projectes de lluita contra l'infrahabitatge portats a terme per les administracions públiques, garantir el respecte a un principi de dispersió geogràfica i valorar adequadament el compliment d'este objectiu en el procediment corresponent.

- Expropiació de l'habitatge habitual

Que el valor d'expropiació siga coincident amb el valor de mercat d'un habitatge de similars característiques a l'expropiat, i que s'establisquen els mecanismes legals adequats perquè no es porte a terme la privació de l'habitatge fins que es fixe la determinació del preu o l'adjudicació de l'habitatge de substitució.

- Procediment d'adjudicació d'habitatges acollits a la protecció pública

a) Prosseguir amb la tendència normativa, ja adoptada en algunes comunitats autònomes, de creació de registres únics de demandants d'habitatge protegit, inclòs l'àmbit de la promoció privada, com a instrument de control dels processos d'adjudicació.

b) Regular models específics de tutela o control administratiu previ d'estos procediments, introduint-hi, entre d'altres possibles, el sistema de sorteig, de manera que es garantisca que els promotors privats adjudiquen els habitatges a qui figuren inscrits en els corresponents registres públics en igualtat de condicions.

- Conservació del patrimoni del parc públic d'habitatge

a) Recordar que les diferents administracions o empreses públiques titulars del dret de propietat sobre els habitatges cedits en règim de lloguer han d'exercir tots els drets inherents a aquell, o els quals provenen dels contractes de cessió que s'hagueren formalitzat, tendents a aconseguir un ús correcte i una conservació i un manteniment adequats dels habitatges.

b) Procurar la no-formació de guetos d'habitatges propietat de l'administració, adjudicats en règim d'arrendament, mitjançant l'aplicació de noves fórmules d'adjudicació en les quals s'integren en un mateix immoble o en grups d'estos els diferents models de protecció pública.

c) Fomentar els projectes de rehabilitació integral mitjançant la subscripció, si escau, dels corresponents convenis amb altres administracions públiques, que tinguen com a finalitat la rehabilitació integral de zones degradades amb prioritària intervenció sobre sectors on hi haja importants percentatges d'habitatge de titularitat pública.

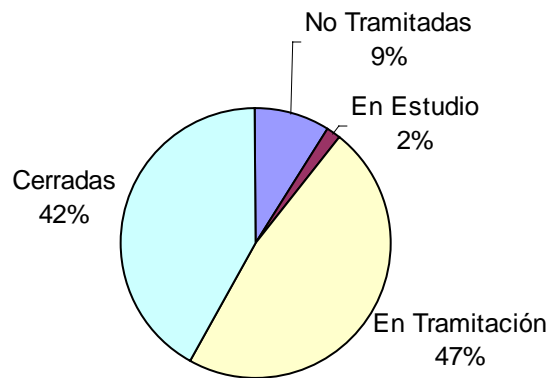
- Immigració i habitatge

Que es regule de manera eficaç el dret de l'immigrant a l'accés al sistema públic d'ajudes en matèria d'habitatge, d'una manera real i efectiva, en tots els àmbits d'actuació.

## 2. Habitatge en xifres

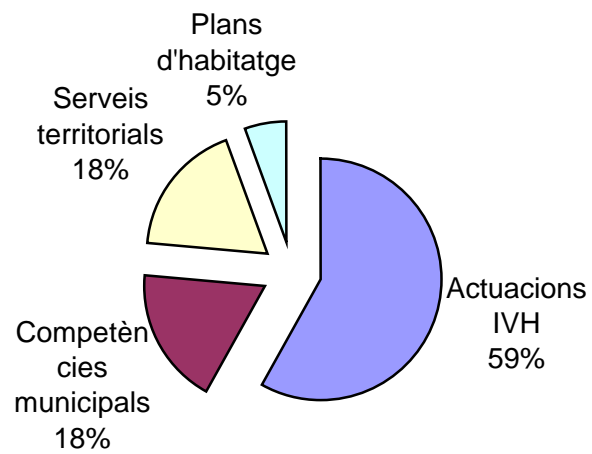
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No tramitades	0	0,00%
No admeses	5	9,09%
En estudi	1	1,82%
En tramitació	26	47,27%
♦ <i>En tràmit normal</i>	26	47,27%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	23	41,82%
♦ <i>Per solució</i>	7	12,73%
♦ <i>Se solucionarà</i>	7	12,73%
♦ <i>Actuación administrativa correcta</i>	5	9,09%
♦ <i>Resolució</i>	4	7,27%
• Acceptades	2	3,64%
• No acceptades	1	1,82%
• No contestades	1	1,82%
<b>Total queixes</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea d'Habitatge	Queixes
Actuacions IVH	32
Competències municipals	10
Serveis territorials	10
Plans d'habitatge	3



### **3. Escassetat d'habitatges de protecció pública i llargues llistes d'espera**

En l'any 2006 s'ha mantingut el progressiu increment de preus dels habitatges lliures, acompanyat d'unes xifres històriques de promoció de nous habitatges, així mateix lliures, mentre que els habitatges protegits de nova construcció, amb preus, lògicament, limitats, han experimentat reculades quant als seus volums de producció.

El nivell d'endeutament de les famílies espanyoles ha experimentat un fort increment enguany a causa de la tendència alcista del preu del diner i, amb això, del principal índex de referència en els préstecs hipotecaris, l'euríbor, que ha implicat haver de reservar tots els mesos una quantitat cada vegada major per al pagament de l'habitatge.

El principal problema de la ciutadania és l'accés a l'habitatge. Entre les queixes que hem tramitat enguany, són moltes les que tenen com a objecte la falta d'adjudicació d'habitatges protegits a persones que complixen amb tots els requisits i duen diversos anys en la llista d'espera sense poder accedir a cap habitatge.

L'autora de la queixa núm. 050289 feia 8 anys que havia sol·licitat un habitatge de protecció pública i encara no havia pogut accedir-hi.

Després de molt temps d'espera, per fi, la Conselleria de Territori i Habitatge (l'Institut Valencià de l'Habitatge, des d'ara, IVHSA) li adjudica un habitatge, però en un barri molt desfavorit, per la qual cosa l'autora de la queixa no l'accepta.

Esta institució és molt conscient de les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, a causa, principalment, de l'insuficient nombre d'este tipus d'habitatge.

A més, si a això afegim que alguns dels habitatges estan en barris socialment deprimits i degradats, la situació encara es complica més, ja que algunes de les persones necessitades d'habitatge, com és el cas, amb una vida normalitzada, són poc inclinades a viure en un entorn conflictiu i problemàtic.

La Conselleria de Territori i Habitatge va acceptar la nostra recomanació que, en la mesura de les disponibilitats, s'adjudicara a la interessada un habitatge de protecció pública que es trobe situat en un barri d'Alacant que permeta i garantisca la seua adequada integració social.

Idèntic problema d'insuficiència d'habitatges de protecció pública per a atendre la demanda actual va ser el plantejat en la queixa núm. 051260, en què, a més, el sol·licitant feia 3 anys que estava en llista d'espera i tenia uns recursos econòmics molt baixos, procedents d'una pensió no contributiva d'invalidesa, amb els quals tot just pot cobrir les seues necessitats més bàsiques de menjar i vestit.

La Conselleria de Territori i Habitatge també va acceptar la nostra recomanació perquè, al més aviat possible, i en la mesura de les disponibilitats, s'adjudique a la interessada un habitatge de protecció pública.

#### **4. Habitatges de protecció pública en deficient estat de conservació**

També volem destacar, per tractar-se d'un problema que ha estat denunciat amb insistència davant esta institució, els desperfectes i el mal estat de conservació en el qual es troben alguns habitatges de protecció pública, els habitants dels quals s'han dirigit a nosaltres per a tractar d'aconseguir que siguen reparats.

L'autor de la queixa núm. 051774 manifestava el deplorable estat en el qual es troben uns habitatges socials a Sant Vicent del Raspeig (Alacant), els quals no tenen les mínimes condicions higienicosanitàries i de seguretat exigibles per la normativa.

L'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig i la Conselleria de Territori i Habitatge van acceptar la nostra recomanació en el sentit que, en l'àmbit de les seues respectives competències, i de forma coordinada, dissenyen i aproven un pla urgent d'actuació a fi d'adoptar al més aviat possible totes les mesures necessàries per a aconseguir la prompta reparació i rehabilitació dels referits habitatges socials, amb l'objectiu que estos reunisquen les condicions legals mínimes d'higiene i habitabilitat.

En la queixa núm. 052048, es denunciava el lamentable estat en el qual es trobava un habitatge de l'Ajuntament de Callosa de Segura (Alacant) on havia estat real·lotjat l'afectat com a conseqüència de l'enderrocament de l'edifici que habitava.

Una vegada conclosa la corresponent investigació, l'Ajuntament de Callosa de Segura va acceptar la nostra recomanació que es disposara la reparació dels danys motivats per l'antiguitat de l'habitatge, i que no havien estat causats per fer-ne un mal ús, sempre que els ocupants es comprometeren a mantenir-lo en un adequat estat d'ús i conservació. També, que es facilitara l'accés a les ajudes econòmiques municipals i autonòmiques que resultaren necessàries i a les quals poguera tenir dret l'autor de la queixa d'acord amb la seua precària situació econòmica.

Finalment, en la queixa núm. 060294, el propietari d'un habitatge de protecció oficial ens exposa que ha sol·licitat reiteradament a la Conselleria de Territori i Habitatge la reparació del seu habitatge, sense èxit fins al moment.

Els fets demostren que els defectes constructius de l'habitatge de protecció oficial de l'autor de la queixa van ser denunciats fa més de 2 anys i que encara no han estat reparats degudament, i això, malgrat els requeriments emesos per la Conselleria, dirigits a aconseguir que l'empresa constructora resolguera els defectes existents en l'habitatge.

Esta Institució desconex quins han estat els motius que han impedit a la Conselleria acordar la iniciació d'un procediment sancionador i evitar la prescripció de les infraccions comeses per l'empresa constructora.

La Llei valenciana de l'habitatge autoritza la Conselleria a imposar la realització de les obres de reparació i conservació, i les necessàries per a acomodar l'edificació a les normes tècniques que li siguen d'aplicació.

La Conselleria de Territori i Habitatge va acceptar la nostra recomanació que, al més aviat possible, adopte les mesures oportunes per a assolir la reparació completa dels vicis o defectes que afecten l'habitabilitat de l'habitatge de protecció pública.

## **5. Habitatges de protecció pública inaccessible per a les persones discapacitades**

L'autora de la queixa núm. 051693 ens referia que en l'any 1997 va signar un contracte de compravenda d'un habitatge de protecció pública i que està afectat per una important minusvalidesa del 65% que li impedia pujar les nombroses escales per a accedir al seu habitatge, per la qual cosa sol·licitava l'adjudicació d'un habitatge més accessible en planta baixa o que no haja de pujar escales.

La Conselleria de Territori i Habitatge va acceptar la nostra primera recomanació i es va comprometre a “reforçar les actuacions conduents a recuperar un habitatge al municipi d'Elx que estiguera situat en planta baixa o que tinguera uns accessos adaptats a les limitacions funcionals de l'autora de la queixa”.

No obstant això, segons ens indicava l'afectada, la Conselleria encara no li ha oferit la possibilitat de permutar l'habitatge.

Així les coses, si bé és cert que la Conselleria havia realitzat diverses actuacions tendents a garantir un habitatge digne i accessible a l'autora de la queixa, no ho és menys que ha transcorregut més d'un any des que es va acceptar la nostra primera recomanació i la situació no ha canviat des de llavors.

La Conselleria ha tornat a acceptar la nostra segona recomanació, i esperem que esta vegada siga la definitiva, en el sentit que, al més aviat possible, i de forma urgent, s'acorde la permuta de l'habitatge adjudicat a l'autora de la queixa per un altre habitatge digne que resulte accessible atenent al seu elevat grau de discapacitat i importants limitacions físiques.

## **6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors**

### **6.1. Queixes iniciades d'ofici pel Síndic de Greuges**

#### *6.1.1. urbanisme i habitatge*

**Queixa iniciada d'ofici núm. 37/2004 (expedient núm. 041685) sobre prevenció de riscos d'inundació en els municipis de la Comunitat Valenciana (data d'incoació: 01.10.04).**

La Conselleria d'Obres Públiques, Urbanisme i Transport de la Generalitat Valenciana va aprovar, mitjançant acord de 28 de gener de 2003, el Pla d'acció territorial de caràcter sectorial sobre prevenció del risc d'inundació a la Comunitat Valenciana



(PATRICOVA), amb la finalitat de dotar la Comunitat Valenciana d'un instrument d'ordenació, coordinació i protecció territorial, encaminat a prevenir els riscos d'inundació mitjançant l'establiment d'una sèrie de determinacions, dirigides a disminuir els efectes socioeconòmics i urbanísticoterritorials de les actuacions que es produïsquen sobre terrenys afectats per risc d'inundació apreciable.

Davant el contingut dels informes remesos per les nombroses administracions públiques consultades, l'actuació de les quals requereix l'adopció gradual i en el temps de diferents mesures, esta institució ha decidit reprendre més endavant les investigacions per contrastar l'activitat desenvolupada fins al moment, amb la qual es troba pendent d'execució i millora, i fer un seguiment de l'evolució i actuació administrativa en esta matèria.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 40/2004 (expedient núm. 041741) sobre dificultats d'accés a l'habitatge pels sectors socials més desfavorits (data d'incoació: 06.10.04).**

El resultat d'esta investigació va motivar la presentació a les Corts Valencianes, al novembre de 2005, d'un informe especial sota el títol *L'accés a l'habitatge a la Comunitat Valenciana pels col·lectius socials més desfavorits*, el qual no transcriurem a continuació, a fi d'evitar reiteracions, ja que el seu contingut íntegre pot ser consultat en la nostra pàgina web, on es troba publicat per al coneixement general.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 17/2005 (expedient núm. 050252) sobre condicions de protecció contra incendis en els edificis més alts de la Comunitat (data d'incoació: 15.02.05).**

Tenint en compte l'activitat desenvolupada per les nombroses administracions públiques consultades, l'actuació de les quals requereix l'adopció gradual i en el temps de diferents mesures, esta institució ha decidit reprendre més endavant les investigacions per contrastar l'activitat desenvolupada fins al moment, amb la qual es troba pendent d'execució i millora, i fer un seguiment de l'evolució i actuació administrativa en esta matèria.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 18/2005 (expedient núm. 050253) sobre perill d'ensulsiada d'un edifici habitat a Benetússer (data d'incoació: 16.02.05).**

L'Ajuntament va adoptar les mesures oportunes per evitar que es causaren danys a les persones i béns, i per això vam declarar la conclusió de la investigació.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 32/2005 (expedient núm. 050850) sobre subestació d'energia elèctrica al costat d'un col·legi a València (data d'incoació: 25.05.05).**

Estem esperant rebre l'oportuna contestació de l'Ajuntament de València, la Conselleria de Sanitat i els Ministeris de Sanitat i Indústria sobre les nostres recomanacions:

- Que, en l'àmbit de les seues respectives competències, no es permeta el funcionament de la subestació elèctrica de Patraix, subjecta a la prèvia obtenció de llicència d'activitat

qualificada o ambiental, a una distància inferior a 2.000 metres, comptadors des del nucli més pròxim de població agrupada.

- Que no autoritze l'establiment de línies elèctriques d'alta tensió dins de la zona de servitud del ferrocarril ni permeta que els cables d'alta tensió puguen situar-se per sota de l'altura mínima de 3 metres de distància respecte de la catenària del tren.

- Que tinguen l'amabilitat de complir amb la nostra recomanació anterior, de data 31 de gener de 2006, en la qual els pregàvem que elaboraren o encarregaren la redacció d'un o diversos informes que analitzaren en profunditat la incidència i els efectes dels concrets camps electromagnètics generats per la subestació elèctrica de Patraix sobre la salut dels veïns confrontants i, tot això, amb anterioritat a la seua engegada i funcionament.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 41/2005 (expedient núm. 051164) sobre reallotjament de les persones afectades per l'ampliació del museu de l'Institut Valencià d'Art Modern —IVAM. (Data d'incoació: 12.07.05).**

La Conselleria de Cultura, Educació i Esport, i la Conselleria de Territori i Habitatge van acceptar la nostra recomanació en el sentit que mantingueren amb els ciutadans afectats totes les reunions conjuntes que foren necessàries a fi que estigueren en tot moment degudament i puntualment informats sobre l'estat i la tramitació dels expedients administratius que s'estan gestionant en l'actualitat, i que s'adoptaren les mesures oportunes per a accelerar al màxim el procés d'aprovació dels instruments de planejament que es troben pendents i assegurar els recursos públics destinats a sufragar els costos de l'expropiació, de manera que els ciutadans afectats pogueren ser reallotjats al més aviat possible.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 55/2005 (expedient núm. 051889) sobre desnonament de família amb sis fills a Elx (data d'incoació: 24.11.05).**

L'Ajuntament d'Elx i la Conselleria de Territori i Habitatge ens van informar que la família havia estat reallotjada en un habitatge de lloguer facilitat per l'Institut Valencià de l'Habitatge, per la qual cosa vam posar fi a la investigació.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 64/2005 (expedient núm. 052021) sobre amuntegament d'immigrants sense habitatge a Vila-real (data d'incoació: 15.12.05).**

L'Ajuntament de Vila-real ens va comunicar que les persones que allí es trobaven vivint havien marxat i que no s'havia tornat a reproduir la situació, de manera que vam decidir acabar la nostra investigació i sol·licitar a l'Ajuntament de Vila-real que ens mantinguera informats davant qualsevol eventualitat.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 70/2005 (expedient núm. 052070) sobre disconformitat dels veïns afectats per un pla urbanístic de Castelló (data d'incoació: 23.12.05).**

Vam concloure la nostra investigació després de constatar el que havia informat l'Ajuntament en el sentit que encara no s'ha presentat el pla parcial i que l'Institut Valencià de l'Habitatge ha obert una oficina per a donar informació als interessats; no obstant això, vam indicar a l'Ajuntament de Castelló que consideràvem conclusa la investigació iniciada, si bé li vam demanar que, en compliment dels principis de publicitat i transparència, facilitara la màxima informació possible als veïns afectats i mantinguera amb ells les reunions que foren necessàries per a aclarir tots els dubtes que es puguem plantejar.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 71/2005 (expedient núm. 052086) sobre presumpta reclassificació de sòl protegit a Quartell (data d'incoació: 26.12.05).**

Vam acabar la investigació quan l'Ajuntament ens va indicar que en cap cas la superfície que ocuparien mitjançant edificacions envaïa de cap manera la zona considerada com a zona humida, sinó que més aviat es tractava d'una zona purament agrícola i degradada tant en el seu tractament com pel que fa a l'explotació.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 72/2005 (expedient núm. 052087) sobre immigrants sense sostre que viuen davall el pont d'Ademús a València (data d'incoació: 26.12.05).**

A la vista de l'actuació desenvolupada i projectada per l'Ajuntament per a garantir un habitatge digne als immigrants, vam donar per conclusa la investigació iniciada, si bé vam demanar a l'Ajuntament que ens mantinguera informats sobre les decisions i mesures que adoptaren.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 74/2005 (expedient núm. 052089) sobre persones sense sostre que acampen en l'estació d'autobusos de Benidorm (data d'incoació: 27.12.05).**

Tenint en compte l'activitat desenvolupada per l'Ajuntament, qui ens va assegurar que en el cas que es detectaren persones sense sostre es posaria en coneixement dels serveis socials municipals per a oferir-los l'atenció que necessitaren, vam tancar l'expedient.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 75/2005 (expedient núm. 052099) sobre el Programa per al foment de la qualitat de l'edificació a la Comunitat Valenciana (data d'incoació: 27.12.05).**

Vam obrir la investigació per conèixer la marxa dels treballs d'elaboració de l'anomenat Programa per al foment de la qualitat de l'edificació a la Comunitat Valenciana, i vam poder comprovar que van per bon camí i que, segons el que ens ha informat la Conselleria, en breu estaran conclusos.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 76/2005 (expedient núm. 052100) sobre la situació de risc d'un edifici d'habitatges per la construcció d'un aparcament subterrani a Alacant (data d'incoació: 27.12.05).**

Estem esperant rebre la contestació de l'Ajuntament d'Alacant sobre la nostra recomanació que, en compliment de la proposta efectuada pel tècnic municipal director del contracte de l'estacionament subterrani, i de forma urgent, s'emeta un informe sobre l'estat i comportament estructural de l'edifici situat en el núm. 21 de l'av. Catedràtic Soler, i, davant el seu contingut, es disposen les mesures necessàries per a garantir la seua seguretat i estabilitat.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 77/2005 (expedient núm. 052101) sobre la necessitat d'acreditar l'existència de recursos hídrics en projectes urbanístics a l'Atzúvia (data d'incoació: 28.12.05).**

L'Ajuntament de l'Atzúvia va acceptar la nostra recomanació que, abans d'acordar-se l'aprovació dels referits programes d'actuació integrada, s'acreditara l'existència de recursos hídrics suficients, mitjançant l'obtenció d'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

## **6.2. Queixes iniciades a instància de part**

**Queixa núm. 050866 sobre la falta de contestació a les al·legacions formulades dins del període d'informació pública. Ajuntament de Vilallonga. Conselleria de Territori i Habitatge.**

L'Ajuntament de Vilallonga i la Conselleria de Territori i Habitatge van acceptar les nostres recomanacions i es van comprometre a contestar totes les al·legacions presentades o que es puguin presentar en un futur, com també a facilitar la major informació en relació amb el pla parcial del sector Pla de la Font i Projecte d'urbanització —camp de golf.

**Queixa núm. 050789 sobre el procés d'autorització de la planta de tractament i eliminació de residus sòlids urbans de Villena. Ajuntament de Villena i Conselleria de Territori i Habitatge.**

Després del minuciós estudi de les contestacions efectuades en relació amb la nostra resolució, vam decidir resoldre el tancament de l'expedient i donar compte de la no-acceptació de les nostres recomanacions en este informe anual que presentem a les Corts Valencianes.

**Queixa núm. 051226 sobre construccions il·legals en sòl no urbanitzable. Ajuntament d'Ontinyent.**

L'Ajuntament d'Ontinyent no ha acceptat la nostra recomanació que garantisca el dret a la igualtat en l'aplicació de la normativa per a restaurar la legalitat urbanística en totes les obres en construcció i les concloses en els últims quatre anys —sense cap excepció. L'Ajuntament, a partir d'un determinat moment, decidix aplicar amb rigor la disciplina

urbanística, però sense estendre esta decisió a totes les obres concluses en els últims 4 anys.

**Queixa núm. 051214 sobre el pla parcial de millora i programa d'actuació integrada Rabassa. Ajuntament d'Alacant, Conselleria de Territori i Habitatge, i Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència.**

Estem esperant rebre les corresponents contestacions a les recomanacions següents:

- Recomanem a l'Ajuntament d'Alacant i a la Conselleria de Territori i Habitatge:

1r. Que no aproven el pla parcial de millora ni el PAI del sector Rabassa sense revisar prèviament el Pla general d'ordenació urbana de 1987.

2n. Que s'acorde la suspensió de la tramitació del referit pla parcial i PAI fins que les deficiències detectades en esta resolució no siguen corregides i resoltes degudament:

a) Que es tinga en compte la incidència que, per al projecte urbanístic de Rabassa, té el pla d'acció territorial de l'entorn metropolità d'Alacant i Elx (PATEMAE) en el sector de Rabassa, en concret, en relació amb:

- La classificació de les llacunes de Rabassa com “sòl no urbanitzable d'especial protecció” (art. 30.1 de les normes del PATEMAE).
- La suspensió dels acords aprovatoris de nous programes des de l'11 de març de 2005, data de la convocatòria de la informació pública del PATEMAE, i fins que este s'aprove definitivament, amb una durada màxima de 2 anys (art. 57 de la Llei 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística (LRAU) i arts. 152 i 154 del Decret 201/1998, de 15 de desembre, Reglament de planejament de la Comunitat Valenciana, RPCV).

b) La necessitat d'elaborar i exposar al públic per a al·legacions, abans de l'aprovació, un estudi per a l'avaluació ambiental estratègica (art. 97.2 de la Llei valenciana 4/2004, 30 de juny, d'ordenació del territori i protecció del paisatge, LOTPP), en el qual siguen examinats i avaluats amb el grau de minuciositat i rigor exigits, tant els efectes socioeconòmics (afeccions a l'ocupació, a la inversió, a la renda, al valor del sòl i de les edificacions, a les variacions sobre la població resident, al seu nivell de formació, salut, seguretat i qualitat de vida en general) com els urbanisticoterritorials (l'accessibilitat, mobilitat, equilibri territorial, la segregació espacial dels assentaments i la renovació urbana), i que es redacte i s'aprove un estudi de paisatge.

c) L'obligació d'acreditar l'existència de recursos hídrics suficients, mitjançant informe vinculant de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer (art. 25.4 RDL 1/2001, 20 de juliol, Llei d'aigües).

d) La convocatòria d'un nou concurs per a la selecció de l'urbanitzador, ajustat a les previsions de la Llei urbanística valenciana (disposició transitòria primera de la Llei

16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (LUV) i disposició transitòria cinquena del Decret 67/2006, de 12 de maig, Reglament d'ordenació i gestió territorial i urbanística, ROGTU).

- Recomanem a l'Ajuntament d'Alacant i a la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència (Direcció General de Consum):

Que, en l'àmbit de la seua respectiva competència, i davant els indicis de suposades infraccions a la normativa en matèria de protecció dels consumidors i publicitat dels habitatges, despleguen amb rapidesa i eficàcia les mesures inspectores i sancionadores que escaiguen, sense perjudici de la prescripció, en relació amb les actuacions de la mercantil adjudicatària provisional del PAI de Rabassa, i que actuen amb diligència en el futur davant este tipus de comportaments.

### **Queixa núm. 050938 sobre el pla especial de vinculació a règim de protecció pública. Ajuntament d'Alzira.**

Donem compte de la no-acceptació de la nostra recomanació en este informe anual que presentem a les Corts Valencianes.

La recomanació consistia que l'Ajuntament d'Alzira “en relació amb el pla especial de vinculació a règim de protecció pública, es pronuncie expressament sobre les propostes efectuades pels veïns afectats, referides a l'existència d'altres solars edificables a la zona de Tulell, i a la possibilitat d'altres alternatives, com ara la construcció d'un auditori, institut, poliesportiu o qualsevol altra infraestructura o dotació combinada amb cases unifamiliars, i que expresse concretament, si escau, els motius o les raons que impedeixen acollir totalment o parcialment estes propostes veïnals.”

En l'escrit remès per l'Ajuntament en contestació a la nostra recomanació, res no es diu sobre l'existència d'altres solars edificables a la zona de Tulell, i a la possibilitat d'altres alternatives, com ara la construcció d'un auditori, institut, poliesportiu o qualsevol altra infraestructura o dotació combinada amb cases unifamiliars.

En l'informe tècnic que va servir de base per a l'adopció de l'acord plenari de data 15 de juny de 2005, quant a estes dues qüestions plantejades pels veïns, ja s'indicava que “són arguments que no poden contestar-se des del punt de vista legal o tècnic, perquè es tracta d'una qüestió de tipus sociopolític que escapa al present, i es tracta de qüestions d'oportunitat que correspon considerar a la corporació”.

Doncs bé, a pesar de la nostra posterior recomanació de 21 de novembre de 2005, no consta que la corporació, a escala política, haja valorat estes propostes veïnals.

### **Queixa núm. 050592 sobre la protecció del bé d'interés cultural torre Sarrió. Ajuntament d'Alacant.**

S'ha acceptat la nostra recomanació dirigida a l'Ajuntament d'Alacant que accelere al màxim el procediment de redacció, aprovació, adjudicació i execució del projecte de

restauració i rehabilitació de la torre Sarrió, per a iniciar, amb urgència, els treballs de consolidació, sanejament, neteja i arranament dels desperfectes causats al referit bé d'interès cultural.

No obstant això, hem demanat a l'Ajuntament que “mantinga informada esta institució sobre els acords que s'adopten quant a la conservació de la torre Sarrió (BIC).”

**Queixa núm. 050620 sobre la declaració dels nuclis de població anomenats el Borseral, Mortorum, el Polido i el Rench, com a béns de rellevància local. Ajuntament de Cabanes i Conselleria de Cultura, Educació i Esport.**

L'Ajuntament de Cabanes no ha estimat oportú complir amb el contingut de la nostra recomanació que “reitere i insistisca en la sol·licitud d'informe dirigida a la Conselleria de Cultura i, mentrestant, s'abstinga d'aprovar el programa d'actuació integrada de l'entorn del centre d'oci Món Il·lusionat per a protegir la integritat dels nuclis de població, la declaració dels quals com a bé de rellevància local està tramitant-se en l'actualitat”, ja que cap actuació ha efectuat en este sentit fins al moment.

Tampoc la Conselleria ha acceptat la nostra recomanació que “com més prompte millor, emeta l'informe sol·licitat per l'Ajuntament de Cabanes sobre la declaració dels nuclis de població com a béns de rellevància local i, si escau, promoga l'aprovació dels corresponents catàlegs per a garantir l'adequada protecció i preservació d'estos béns immobles”, ja que cap actuació ha efectuat en este sentit fins a hores d'ara.

**Queixa núm. 051264 sobre la protecció i conservació dels edificis de la colònia d'estiu de la Font Roja. Ajuntament d'Alcoi.**

Recomanem a l'Ajuntament d'Alcoi que “com més prompte millor, promoga i adopte totes aquelles mesures que siguen necessàries per a conservar i rehabilitar els edificis de la colònia d'estiu de la Font Roja, els quals són considerats pel pla rector d'ús i gestió del parc natural com dignes de protecció, ja que formen part del patrimoni cultural, i tot això, a fi d'evitar la seua progressiva deterioració, pèrdua o destrucció.”

En contestació a la nostra recomanació, l'Ajuntament ens remet un informe tècnic en el qual s'advertix que “en qualsevol cas, hauria d'apreciar-se el manteniment o la integració d'aquells elements històrics que per la seua objectiva situació actual siguen mereixedors d'això. No obstant això, esta condició s'hauria d'incloure en els plecs de clàusules administratives”.

No obstant això, l'Ajuntament d'Alcoi no detalla ni concreta les mesures que està disposat a promoure i adoptar per a conservar i rehabilitar els edificis de la colònia d'estiu de la Font Roja, per la qual cosa considerem que no ha acceptat la nostra recomanació.

**Queixa núm. 050705 sobre el pla parcial del sector Salinetes. Ajuntament de Novelda.**

Informem les Corts Valencianes de la falta d'acceptació per part de l'Ajuntament de Novelda de les recomanacions següents:

a) Elaborar i aprovar prèviament el pla general d'ordenació urbana de Novelda amb anterioritat a l'aprovació del pla parcial de millora del sector Salinetes i del corresponent programa d'actuació integrada.

b) Examinar totes les alternatives tècnicament viables i la justificació de la solució adoptada quant al concret emplaçament del polígon industrial, i analitzar motivadament i minuciosament altres llocs proposats pels veïns afectats com ara la zona de Beties i la zona de Salinetes.

c) Elaborar un estudi per a l'avaluació ambiental estratègica (art. 97.2 Llei 4/2004, de 30 de juny, ordenació del territori i protecció del paisatge), en el qual s'examinen i s'avaluen amb el grau de detall i rigor exigits, tant els efectes socioeconòmics (afeccions a l'ocupació, a la inversió, a la renda, al valor del sòl i de les edificacions, a les variacions sobre la població resident, al seu nivell de formació, salut, seguretat i qualitat de vida en general) com els urbanísticoterritorials (l'accessibilitat, mobilitat, equilibri territorial, la segregació espacial dels assentaments i la renovació urbana), i que es redacte i s'aprove un estudi de paisatge.

d) Acreditar l'existència de recursos hídrics suficients; informe vinculant de la Confederació hidrogràfica (art. 25.4 RDL 1/2001, 20 de juliol, Llei d'aigües, modificat recentment per la disposició final 1.3 de la Llei 11/2005, de 22 juny, de modificació del Pla hidrològic nacional, i en vigor des del 23 de juny de 2005).

e) Redactar un estudi d'inundabilitat de la zona, que haurà de ser aprovat per la Conselleria de Territori i Habitatge, previ informe vinculant de la Confederació Hidrogràfica (arts. 19, 22 i 23 del PATRICOVA), tenint en compte que “el sòl no urbanitzable afectat per risc d'inundació no podrà ser objecte de reclassificació com a sòl urbà o urbanitzable”.

f) Aplicar la normativa sobre contractes de les administracions públiques a l'adjudicació del programa d'actuació integrada.

**Queixa núm. 050958 sobre el pla de reforma interior de millora (piscina olímpica). Ajuntament de València. Conselleria de Territori i Habitatge.**

Ambdues administracions públiques van decidir no acceptar la nostra recomanació que s'efectuara una interpretació restrictiva del concepte d'obsolescència del solar i de la possibilitat de realitzar actuacions integrades en sòl urbà, i es reconsiderara la conveniència de gestionar el sòl urbà consolidat afectat pel pla de reforma interior mitjançant actuacions aïllades —si això fóra més oportú tècnicament per a executar les obres de reforma interior, millora o sanejament corresponents—, tenint en compte que els propietaris de sòl urbà consolidat no suporten deures de cessió d'aprofitament urbanístic.



**Queixa núm. 051861 sobre el retard en l'atorgament d'una llicència urbanística. Ajuntament de Gandia.**

L'Ajuntament de Gandia va acceptar la nostra recomanació que resolguera al més aviat possible la sol·licitud de llicència presentada per l'autor de la queixa.

**Queixa núm. 050406 sobre establiments fabrils sense llicència. Ajuntament d'Albaida.**

L'Ajuntament d'Albaida va acceptar les nostres recomanacions:

a) Que òbriga un expedient sancionador i de restauració de la legalitat urbanística en relació amb les construccions auxiliars (colomer) de la parcel·la del denunciat que no complisquen les disposicions relatives a distàncies quant a mitgeres, i que acorde la demolició d'aquelles que no resulten legalitzables.

b) Quan als establiments, li recomane que verifiqui quin tipus d'activitat es desenvolupa en el local, i que, si es tracta de l'activitat qualificada de manipulació de filatures, la clausure, perquè no té llicència de conformitat amb el que estableix l'article 18 de la Llei d'activitats qualificades, i en el cas que es tracte d'una activitat innòcua, la legalitze mitjançant l'atorgament de la llicència corresponent, i que no permeta que es desenvolupe mentre no estiga degudament autoritzada.

**Queixa núm. 041311 sobre molèsties generades per transformadors de llum. Conselleria d'Infraestructures i Transports.**

La Direcció General d'Energia va acceptar les nostres recomanacions de vetllar perquè el centre de transformació elèctric tinga totes les autoritzacions necessàries i funcione correctament sense generar cap tipus de molèstia.

**Queixa núm. 050596 sobre incompliment d'ordres d'execució dirigides al propietari d'un edifici en construcció. Ajuntament d'Alcalá de Xivert.**

L'Ajuntament va acceptar les nostres recomanacions:

“1. Li recorde el deure legal d'obrir expedient sancionador davant la promotora, amb motiu de l'incompliment acreditat de les ordres d'execució i paralització de les obres que en el seu moment van ser adoptades, i això amb independència que posteriorment estes foren rellevades.

2. En la mesura que pugui existir encara algun risc amb motiu de l'execució de l'obra en relació amb l'estructura i les mitgeres de l'edifici de la interessada, li recomane que, amb el previ informe tècnic, adopte amb urgència les mesures necessàries per a garantir la indemnitat de les persones i dels béns afectats, i això tant en relació amb els ocupants de l'habitatge com amb els treballadors de l'obra.

3. Atés que la interessada podria instar l'obertura d'expedient de responsabilitat patrimonial davant l'Administració, li suggerim que siga admés a tràmit i es determine en el seu si la possible existència d'estes responsabilitats, i això amb independència de

les que pogueren correspondre als diferents agents de l'edificació en el marc del que estableix el Codi Civil i la Llei d'ordenació de l'edificació.”

**Queixa núm. 050119 sobre tramitació expedients de restabliment de la legalitat urbanística vulnerada. Ajuntament d'Orpesa.**

L'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació que es finalitze la tramitació de tots els expedients de restauració de la legalitat urbanística en curs, i que s'acorde l'execució subsidiària dels treballs de demolició de les construccions il·legals en cas que els interessats no ho efectuen pel seu compte.

**Queixa núm. 050126 sobre ocupació de viari públic per la col·locació de pals d'estesa elèctrica. Ajuntament d'Alacant.**

Informem de la falta d'acceptació de les nostres recomanacions per part de l'Ajuntament d'Alacant.

Quant a si l'execució material de les obres havia respectat o no les alineacions fixades pel pla general, recomanarem a l'Ajuntament l'elaboració d'un nou informe tècnic que examinarà esta qüestió.

Doncs bé, l'Ajuntament s'ha limitat a remetre's una vegada i una altra a l'antic informe redactat pel topògraf municipal amb data 30 d'agost de 2004 quan les obres estaven en construcció. No s'ha emés un informe posterior per a acreditar que les obres, una vegada ja finalitzades, respecten les alineacions del pla general.

En este sentit, l'Ajuntament tampoc ha complit les indicacions efectuades pel tècnic d'urbanisme del Servei de Gestió i Disciplina Urbanística de la Direcció Territorial de la Conselleria de Territori i Habitatge d'Alacant, qui, en el seu informe de data 20 de desembre de 2004, advertia que “s'observa que existix alguna discrepància entre el plànol d'alineacions del PGOU d'Alacant de 1987, amb el plànol d'assenyalament d'alineacions elaborat en el replanteig per a la urbanització parcial del carrer Serra Xortà, i s'entén que esta discrepància és fruit de la pròpia adaptació del plànol d'alineacions a la realitat física del terreny, l'Ajuntament d'Alacant haurà d'adoptar les mesures pertinents per a resoldre les discrepàncies entre les finques afectades”.

D'altra banda, quant a la nostra recomanació que “en compliment del que hi ha disposat en els arts. 106.3 i 110.1 de les normes urbanístiques del pla general, es dispose la canalització subterrània de la línia elèctrica per espais públics atés que discorre per una zona residencial”, tampoc és acceptada íntegrament per l'Ajuntament, ja que, segons informe emés pel Departament Tècnic de Disciplina Urbanística: “l'existència de torre elèctrica és necessària per a la conversió d'una línia, que era preexistent aèria, en subterrània, mitjançant la transformació aèria, en subterrània, en els punts d'entrada i eixida de la zona pública soterrada.”

No obstant això, i amb tots els respectes, hem de dir que entenem que, com que es tracta d'una zona de nova urbanització no industrial, la xarxa de distribució d'energia elèctrica ha d'estar totalment soterrada, de tal manera que les torres elèctriques han d'estar

situades fora d'eixa zona residencial, en compliment del que disposen els arts. 106.3 i 110.1 del pla general, a saber:

“Art. 106.3. En zones de nova urbanització no industrial, tots els serveis públics hauran de disposar de canalitzacions subterrànies. Així mateix, s'enterraran o traslladaran tots aquells serveis existents no subterranis. Cal entendre per serveis, a este efecte, les xarxes de proveïment i distribució d'aigua potable, energia elèctrica, sanejament i telèfons.”

“Art. 110.1. Energia elèctrica i enllumenat públic. El traçat de les xarxes serà subterrani quan discórreguen per zones residencials o comercials i, en tot cas, hauran de discórrer per espais públics.

No resulta admissible permetre l'existència de les torres elèctriques en una zona que el pla general, precisament pel seu caràcter residencial, obliga que les instal·lacions elèctriques estiguen soterrades. No seria lògic que, d'una banda, els cables de mitjana o alta tensió estiguen soterrats i, d'una altra banda, en esta mateixa zona residencial es puguen situar les torres elèctriques. Considerem que la finalitat de les normes del pla general és garantir que, en les zones residencials, tots els elements que componen una instal·lació elèctrica estiguen soterrats, de manera que les necessàries torres elèctriques se situen fora del sòl residencial.

Queixa núm. 050249 sobre obres il·legals consistents en la construcció d'un edifici per a albergar equip de bombament abastament d'aigua potable. Ajuntament d'Alcoi i Conselleria de Territori i Habitatge.

Les nostres recomanacions no van ser acceptades per ambdues administracions públiques.

L'Ajuntament oposa com a principal argument per a no acceptar la nostra resolució que el Pla d'ordenació dels recursos naturals (PORN) de la serra de Mariola, que és superior al Pla general d'ordenació urbana (PGOU), autoritza l'ús de “dipòsits d'abastament d'aigua”.

Ara bé, el fet que el PORN autoritze l'ús consistent en la construcció de dipòsits d'abastament d'aigua no significa que en la realització de les obres, és a dir, en la implantació d'este ús, no s'hagen de respectar les condicions de reculada a llinda i separació de qualsevol edificació residencial preexistent, establides en l'art. 569 de la normativa urbanística del vigent PGOU, tal com advertix el mateix arquitecte municipal.

Esta institució, ho diem amb tots els respectes, considera que el PORN no deroga, s'imposa o buida de contingut el PGOU, sinó que este complementa el PORN i, per tant, són autoritzables les obres consistents en la construcció de dipòsits d'aigua, però sempre que es respecten les condicions de reculada imposades per l'art. 569 del PGOU.

**Queixa núm. 050125 sobre el retard a lliurar els habitatges de reallotjament per als afectats per l'expropiació de la zona d'actuacions logístiques (ZAL) del Port de València. Conselleria de Territori i Habitatge. Institut Valencià de l'Habitatge.**

Una vegada efectuada la corresponent investigació, vam decidir tancar l'expedient després de comprovar que els criteris d'adjudicació dels habitatges ja s'havien establert de forma consensuada i que, en breu, es lliuraran als afectats.

No obstant això, vam sol·licitar a la Conselleria que “mantinga informada esta institució sobre el moment en el qual es produïska la definitiva adjudicació dels habitatges als afectats, com també de les gestions per a accelerar la construcció dels 10 habitatges restants.”

**Queixa núm. 050340 sobre sol·licitud d'amortització anticipada de préstec que grava habitatge de protecció pública. Conselleria de Territori i Habitatge. Institut Valencià de l'Habitatge.**

La Conselleria va acceptar la nostra recomanació que, amb caràcter general, es reforcen els mitjans personals i materials dels centres de gestió d'habitatge públic destinats a controlar, supervisar i sancionar les actuacions fraudulentament que es produïsquen en la transmissió d'habitatges de protecció pública i, en este cas concret, prèvia tramitació del corresponent expedient en el qual s'acredite el compliment de tots els requisits legals, si escau, s'autoritze l'amortització anticipada del préstec hipotecari que grava l'habitatge de l'autor de la queixa.

No obstant això, vam indicar a l'autor de la queixa que, si una vegada transcorregut un temps prudencial, l'amortització anticipada del préstec és denegada novament, acudisca a esta institució.

**Queixa núm. 051738 sobre reallotjament a un altre habitatge de protecció pública que reunisca les adequades condicions higienicosanitàries. Conselleria de Territori i Habitatge. Institut Valencià de l'Habitatge.**

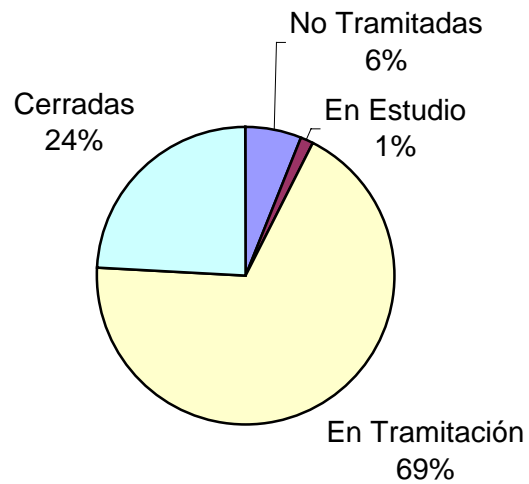
Es va acceptar la nostra recomanació que es disposara el que fóra necessari per a reallotjar, al més aviat possible, l'autor de la queixa i la seua família a un habitatge digne, amb dimensions suficients per a ser ocupada per cinc membres —tres d'ells xiquets menuts— i que reunisca les condicions mínimes d'higiene i habitabilitat legalment exigibles i, tot això, amb independència i al marge que, mentrestant, es repare i condicione l'habitatge que l'IVHSA els va adjudicar i que actualment ocupen en precari, el qual no és adequat per raons de falta d'higiene, insalubritat i dimensions reduïdes.

c) **MEDI AMBIENT**

1. **Medi ambient en xifres**

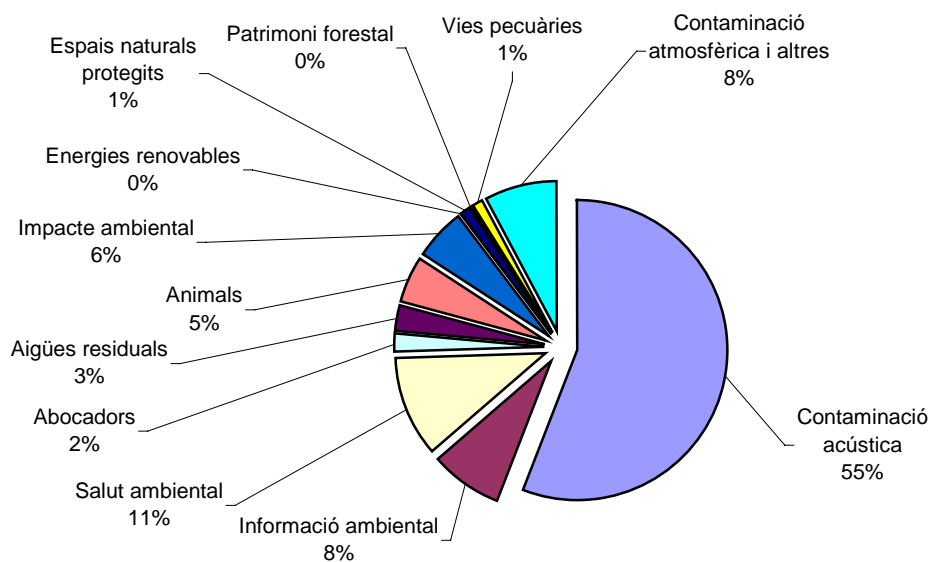
1.1. **Anàlisi qualitativa**

No tramitades	13	6,05%
♦ <i>Pendents</i>	1	0,47%
♦ <i>No admeses</i>	12	5,58%
En estudi	3	1,40%
En tramitació	147	68,37%
♦ <i>En tràmit normal</i>	144	66,98%
♦ <i>Suspeses</i>	3	1,40%
Tancades	52	24,19%
♦ <i>Per solució</i>	11	5,12%
♦ <i>Se solucionarà</i>	12	5,58%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	10	4,65%
♦ <i>Resolució</i>	19	8,84%
• Aceptades	3	1,40%
• No acceptades	1	0,47%
• No contestades	15	6,98%
<b>Total queixes</b>	<b>215</b>	<b>100,00%</b>



## 1.2. Anàlisi quantitativa

Àrea de Medi Ambient	Queixes
Contaminació acústica	120
Informació ambiental	17
Salut ambiental	23
Abocadors	4
Aigües residuals	6
Animals	11
Impacte ambiental	12
Energies renovables	
Espais naturals protegits	2
Patrimoni forestal	1
Vies pecuàries	2
Contaminació atmosfèrica i altres	17
<b>Total de l'Àrea de Medi Ambient</b>	<b>215</b>



## 2. Contaminació acústica

La problemàtica de la contaminació acústica està present en la majoria de les queixes tramitades en matèria de medi ambient per esta institució. Es produïx, generalment, amb motiu del funcionament anormal d'establiments comercials o d'oci, sobretot amb ambientació musical. El funcionament d'estos locals sense llicència és sovint tolerat per les corporacions locals, les quals reaccionen amb summa lentitud davant les denúncies ciutadanes. La comprovació de les activitats durant el seu funcionament no és tampoc un àmbit d'intervenció plenament satisfactori, i hem pogut observar en nombroses queixes que la reacció davant este tipus de situacions és lenta i sovint ineficaç. La imposició de mesures correctores addicionals a les presents en la llicència ha de resoldre's amb la major rapidesa possible, ja que, mentrestant, les molèsties acústiques persisteixen en perjudici dels veïns. La inactivitat en este camp, o l'activitat alentida no es justifiquen en absolut i poden donar lloc a l'aparició de responsabilitat patrimonial de l'Administració pels perjudicis causats, cosa que, tant la jurisprudència europea com la nacional i autonòmica reconeixen cada vegada amb més amplitud.

Recentment hem assistit a l'aparició d'una nova normativa ambiental (Llei 2/2006, de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental) que incorpora a l'ordenament valencià les exigències de l'autorització ambiental integrada, com també dóna una nova regulació a la fins ara denominada llicència d'activitat i ara llicència ambiental, i apareix, a més, un nou règim com és el de la comunicació ambiental. Encara és prompte per a veure els resultats d'esta nova normativa, que encaixa juntament amb la d'espectacles públics i contaminació acústica, i formen un corpus legislatiu complet l'eficàcia real del qual dependrà de la seua aplicació efectiva en l'àmbit municipal. Amb tot, ca dir que estes normes preveuen un àmbit creixent de funcions per part de l'Administració autonòmica, la qual rep importants competències sancionadores en matèria d'espectacles, i també pot intervenir per substitució en cas de notòria negligència municipal en el compliment de les seues funcions. Esta última qüestió ha estat objecte de recomanació específica en algunes queixes tramitades durant este exercici.

Resulta, segons el nostre parer, molt escàs el grau d'execució pràctica de nombroses previsions de la legislació valenciana de contaminació acústica, que data ja de 2002, i ens referim en particular a aspectes transcendents com ara els diferents nivells de planificació acústica i la declaració de zones com acústicament saturades. En estos aspectes és compartida la responsabilitat municipal i autonòmica i poc s'ha fet, especialment en el primer dels aspectes assenyalats, per a posar en valor els instruments clau de la normativa indicada.

En matèria d'establiments, durant 2006 hem tramitat nombrosos expedients en els quals es tolerava el funcionament sense llicència de diferents tipus de locals.

En la queixa núm. 060086, relativa a les molèsties causades per un restaurant sobre el qual existien dubtes quant a si disposava de la corresponent llicència, ens vam veure obligats a recordar a l'Ajuntament de Rojales que en el cas que l'establiment no disposara de llicència d'activitat o d'acta de comprovació favorable, tenia el deure legal

d'acordar la seua suspensió, prèvia tramitació del corresponent expedient sumari amb audiència al titular de l'activitat.

Per al cas que estos títols hagueren estat atorgats, un aspecte que no constava, li vam recomanar que, a petició de la interessada, realitzara visita de comprovació a l'activitat per a efectuar el corresponent informe de deficiències, i que si estes s'hi acreditaven, especialment en relació amb brutícia o sorolls generats pels ventiladors de l'establiment, s'ordenaren immediatament les mesures correctores corresponents.

L'expedient es va tancar després que l'Ajuntament acceptara les recomanacions efectuades.

De vegades, activitats que tenen llicència resulten molestes perquè el seu funcionament no s'ajusta a les seues determinacions o perquè és necessari adoptar mesures addicionals de protecció, especialment en matèria d'insonorització. Esta institució, en casos com estos, recomana la inspecció del local i, si escau, l'adopció de mesures correctores si dels informes tècnics efectuats es deriva la necessitat de realitzar-les, i especialment l'adequada insonorització de l'establiment i la limitació de la font sonora. Tot això amb independència, lògicament, de la imposició de les sancions que corresponguen.

En este sentit, en la queixa núm. 050583, relativa al funcionament d'un bar amb ambientació musical que generava molèsties als veïns, vam recomanar a l'Ajuntament de Benissa que, a petició de l'interessat, realitzara una inspecció nocturna per a acreditar l'existència de sorolls que superara l'establiment en la legislació vigent, i que hi efectuara un mesurament sonomètric. D'acord amb els resultats derivats d'este informe, hauria d'obrir-se un expedient sancionador per incompliment de la normativa autonòmica i local sobre protecció davant la contaminació acústica.

A este Ajuntament vam recomanar igualment que els serveis tècnics municipals hi realitzaren una visita d'inspecció per avaluar les condicions d'insonorització del local i acordar, si escau, d'acord amb el resultat d'estos informes, la imposició de les mesures correctores d'insonorització que es consideraren convenients.

Finalment, tenint en compte que l'Ajuntament no havia contestat als escrits i denúncies de l'interessat, li vam recomanar que extremara al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Lamentablement, estes recomanacions no van ser acceptades en la seua integritat per l'Administració. Només es va efectuar una inspecció policíaca i, quant a la segona recomanació plantejada, relativa a la realització de mesurament sonomètric, no va ser efectuada i es va al·legar que no tenien mitjans tècnics per a efectuar-la.

Vam comunicar a l'Ajuntament que esta argumentació no podia ser considerada suficientment motivada, ja que l'Ajuntament havia de preservar els drets afectats davant qualsevol intromissió il·legítima que es produïra, en virtut del principi d'indisponibilitat de la competència arrellegat en l'article 12 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.



Per consideració a això, podrien arbitrar-se, entre d'altres, si es confirmava l'esmentada insuficiència de mitjans, els mecanismes d'assistència tècnica (d'altres municipis o de la Diputació Provincial) que resultaren pertinents, però no poden escudar-se en cap cas en esta presumpta insuficiència de mitjans.

Res no es va dir en l'informe municipal sobre el compliment de l'obligació de resoldre, per la qual cosa considerem no acceptada de manera injustificada esta resolució, de la qual cosa informem en el present informe.

La problemàtica sobre contaminació acústica es presenta també a la Comunitat Valenciana associada a activitats relatives a les diferents festes populars que es desenvolupen en el nostre àmbit. És important destacar, com de fet ha ocorregut en anteriors informes anuals, els problemes que produïxen de vegades les reunions periòdiques que es desenvolupen en els casals fallers, ja que com que es troben en locals sovint no insonoritzats, generen importants afeccions acústiques als veïns confrontants.

Este tema no acaba d'estar adequadament resolt a la Comunitat, ja que entra en col·lisió el legítim dret al gaudi de les festes i activitats vinculades a estes amb el no menys legítim i sens dubte prevalent dret al descans, a la qualitat de vida, a la inviolabilitat del domicili i a l'habitatge digne, que estan implícits en el dret a no estar sotmés a nivells elevats de soroll, tal com tots els nivells jurisprudencials declaren sense cap excepció.

A tall d'exemple, podem citar la queixa núm. 050586, relativa a un casal faller de Xirivella, en la qual vam resoldre recomanar a l'Ajuntament d'esta localitat que en la mesura que el citat local continuara sense tenir la preceptiva llicència d'activitat i acta de comprovació favorable, disposara amb urgència i de forma immediata, prèvia audiència a l'interessat, la mesura cautelar de tancament o paralització de l'activitat desenvolupada, fins que fóra expedida, si escau, la llicència i l'acta de comprovació pels tècnics municipals.

Cal indicar que la subjecció d'este tipus de locals a llicència d'activitat és una qüestió certament controvertida, si bé la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques ha mantingut, segons el nostre parer amb bon criteri, la correcció d'esta subjecció; no obstant això, la postura municipal no és en este aspecte unànime. Convindria certament aclarir este punt.

En el cas que hem esmentat, l'expedient va finalitzar amb l'acceptació per part de l'Ajuntament de la resolució comentada.

Esta mateixa problemàtica es va presentar en la queixa núm. 051032, en la qual vam recordar a l'Ajuntament de Riba-Roja de Túria que els casals fallers haurien de tenir locals que compliren amb les obligades mesures d'insonorització i prevenció d'incendis.

En este sentit, consideràvem necessari que l'Ajuntament fomentara la instal·lació de mesures d'insonorització en els locals, a través de la concessió als casals fallers de subvencions, crèdits blans o reintegrables, o qualsevol altre tipus d'ajuda econòmica que permetera a curt termini, sobretot als casals que generen més molèsties acústiques, que pogueren evitar-les.

D'altra banda, vam indicar a l'Ajuntament la necessitat que els tècnics municipals feren una visita d'inspecció i emeteren un informe en relació amb el compliment en les instal·lacions afectades de la normativa legal vigent en matèria de contaminació acústica, i que acordaren, si escau i si s'estimara necessari davant els resultats obtinguts, la imposició de les mesures cautelars que esdevingueren pertinents.

L'Ajuntament de Riba-Roja de Túria va acceptar les recomanacions i els recordatoris, i vam donar per conclosa la investigació.

Finalment, podem exemplificar la intervenció d'esta institució en este àmbit amb la queixa núm. 051616, en la qual vam recomanar a l'Ajuntament de València que a petició de la interessada realitzara visites d'inspecció a un local utilitzat com a casal faller, per a comprovar que els sorolls emesos, especialment en horari nocturn, no excedien els límits establits, i que advertira als ciutadans que s'hi reunien que en un altre cas hauria d'obrir expedients sancionadors per infracció de la normativa sobre contaminació acústica.

Al costat d'això, vam recomanar a l'Ajuntament que si continuava amb estos comportaments s'obriren els expedients sancionadors corresponents, i li vam suggerir, a més, que tractara de facilitar a la comissió fallera, lògicament demanant la seua implicació i col·laboració activa, els mitjans oportuns per a la insonorització del local.

Finalment, es va recordar a la corporació el seu deure legal de donar contestació expressa als escrits de la interessada amb la major celeritat possible, i que es tramitaren amb rapidesa els procediments corresponents.

L'Ajuntament de València va acceptar les recomanacions i els recordatoris, i vam donar per conclosa la investigació.

Cal tenir en compte, a manera de reflexió final sobre esta problemàtica, que en alguns dels casos denunciats, corresponents a expedients d'enguany i també d'anualitats anteriors, detectem la pràctica certament criticable d'utilitzar estos casals no ja com a centre de reunió de les comissions de festes sinó com a veritables negocis de diversa naturalesa, especialment de restauració o activitats d'oci lucratiu, el funcionament dels quals sense llicència no ha de ser en absolut tolerat.

Al marge dels establiments i de les activitats, la problemàtica del soroll ha estat present en nombrosos expedients tramitats per esta institució en camps d'allò més diversos.

Especialment interessant és la queixa núm. 050713, relativa al soroll ambiental generat per activitats associades al trànsit, i en concret per la proliferació de vehicles, sobretot ciclomotors, amb tubs d'escapament sense les adequades condicions d'insonorització. En este cas, una ciutadana es queixava de la inactivitat de l'Ajuntament de Xàbia a l'hora d'intervenir davant estos comportaments, molt generalitzats en la població, sota l'excusa, entre d'altres, de no tenir un dipòsit municipal per als vehicles que pogueren ser intervinguts.

Així doncs, vam recomanar a l'Ajuntament de Xàbia que posara un major rigor en la denúncia i instrucció d'expedients sancionadors davant comportaments incívics productors de contaminació acústica derivats de la manipulació o mala utilització de vehicles de motor, especialment l'anomenat "escapament lliure o silenciador incomplet".

A més li vam recomanar que, en col·laboració amb la ITV, realitzara campanyes de comprovació d'emissions de vehicles a motor en el seu municipi.

Finalment, atenent al que havia comunicat la ciutadana, li vam recomanar que agilitara l'engegada del depòsit municipal per a poder portar a terme la mesura d'immobilització dels vehicles infractors, i que mentre habilitara provisionalment instal·lacions per a poder realitzar això anterior, duguera a efecte esta mesura quan detectara la producció d'este tipus de molèsties pels usuaris dels vehicles.

L'Ajuntament va acceptar la resolució adoptada i vam donar per conclòs el present expedient.

En relació amb activitats associades al trànsit, convé igualment destacar la queixa núm. 051665, en la qual la ciutadana denunciava les molèsties generades pels autobusos que s'estacionen habitualment a la fi del carrer Cavite, de la ciutat de València, on es troba instal·lat l'inici i el final de les línies de l'EMT números 1 i 2.

Atenent a la denúncia efectuada, vam recomanar a l'Ajuntament de València que, en relació amb les competències que té atribuïdes en matèria d'ordenació i control del trànsit urbà, adoptara totes les mesures pressupostàries i organitzatives que resultaren pertinents per a millorar tant les condicions del trànsit en la zona de referència com les condicions de funcionament del servei públic municipal de transport, i que amb això garantira als residents en esta zona el gaudi del dret a un medi ambient adequat.

L'Ajuntament de València va resoldre acceptar les recomanacions efectuades i es va donar per conclusa la nostra investigació.

Pel que fa a altres fonts de contaminació acústica, creiem oportú destacar l'assumpte plantejat en la queixa núm. 050147, en el qual, segons ens indicava la interessada, en els baixos de l'edifici la comunitat de propietaris del qual administra es trobava situat un espai cedit a l'Ajuntament de forma gratuïta perquè servira de lloc d'esbarjo a un col·legi. Doncs bé, encara que el citat centre educatiu té porta, ni per part del col·legi ni per part de l'Ajuntament esta es tancava quan acabava la jornada escolar, per la qual cosa este espai servia a determinats grups juvenils com a lloc de reunió i causaven molèsties als veïns i malestar fins a altes hores de la matinada.

Lògicament, en este cas vam recomanar a l'Ajuntament de València que mantinguera i intensificara mesures de vigilància en la zona de referència, i que actuara d'ofici o a instància dels interessats, per a eradicar els comportaments molests derivats de la incorrecta utilització per part de determinats ciutadans de les instal·lacions.

L'Ajuntament de València va acceptar estos pronunciaments i va donar per finalitzada la investigació.

De vegades, les molèsties acústiques deriven de determinats treballs que es desenvolupen en la via pública. És el cas plantejat amb motiu de la queixa núm. 051403, en el qual vam recomanar a l'Ajuntament de Biar que la prestació dels serveis de neteja a través de la màquina objecte del present expedient es realitzara en la franja horària que permetera la seua efectiva prestació i determinara la menor lesió possible dels drets constitucionals dels ciutadans.

L'Ajuntament va acceptar la recomanació i va donar instruccions als serveis corresponents perquè la màquina només operara a partir de les 8 del matí. D'acord amb això anterior, vam tancar l'expedient.

### **3. Informació ambiental**

La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, arreplega el principi de participació dels ciutadans en el funcionament de les administracions públiques. La plasmació pràctica d'este principi té diversos vessants, i un dels més destacats és l'accés a la informació en general i a l'ambiental en particular. El seu exercici possibilita el seguiment de les polítiques ambientals desenvolupades per l'Administració, i així el ciutadà pot exercir els seus drets amb més eficàcia i exigir a les administracions el màxim respecte per als béns que conformen el medi ambient.

Podem esmentar la queixa núm. 050665, relativa a l'obtenció de fotocòpies de documentació exposada al públic, la qual havia estat obstaculitzada. Vam suggerir a la Conselleria de Territori i Habitatge que, atenent al màxim respecte al dret d'accés a la informació mediambiental, permetera el deslliurament de còpies sense més limitacions que les establides legalment en la normativa per la qual es reconeix i desenvolupa l'exercici d'este dret.

Esta recomanació va ser acceptada per la Conselleria de Territori i Habitatge i, per tant, vam concloure la investigació.

En la queixa núm. 050545, relativa a la denegació d'accés a la informació ambiental sobre una tala de pins en un espai forestal protegit (muntanyes Calles i Domenyo), vam suggerir a la Conselleria de Territori i Habitatge que, tant en el present cas com en aquells altres futurs que mantingueren amb este identitat de raó, extremara al màxim els deures legals que s'extrauen de la Llei 38/1995, de 12 de desembre, sobre el dret d'accés a la informació en matèria de medi ambient, i que fonamentara la denegació de l'accés a la informació ambiental, exclusivament, i si estos concorregueren, en els taxats motius continguts en esta.

L'expedient es troba encara en tramitació, esperant rebre l'informe sobre acceptació del suggeriment efectuat.

#### 4. Salut ambiental

Abordem sota este epígraf una singular problemàtica que genera inquietud en nombrosos ciutadans, com és la contaminació electromagnètica i els seus potencials efectes sobre la salut.

En este context ens trobem davant un àmbit d'incertesa científica, cosa que, no obstant això, no ha motivat la inactivitat del legislador, sinó que, basant-se en el principi de prevenció, han sorgit diferents normatives a escala comunitària, estatal, autonòmica i municipal, que tracten de canalitzar la intervenció administrativa en este sector.

La normativa de referència és la Recomanació comunitària de 12 de juliol de 1999, relativa a l'exposició del públic en general a camps electromagnètics de 0 hertz (Hz) a 300 gigahertz (GHz). Després de la citada recomanació, l'Estat va dictar una normativa bàsica en la matèria com és el Reial decret 1006/2001. A la Comunitat Valenciana no disposem de cap norma autonòmica, però hi ha diverses regulacions municipals mitjançant ordenances o planejament urbanístic. Convindria que, igual que han fet altres comunitats autònomes de l'Estat, s'aprovara una disposició general que concrete el règim de les instal·lacions generadores d'este tipus de contaminació a la Comunitat Valenciana.

En este sentit, i pel que fa a la labor d'esta institució, hem de destacar la queixa núm. 050910, en la qual l'interessat pretenia la retirada de l'antena de telefonia mòbil situada als voltants del Col·legi Públic Miguel de Cervantes a Elx.

Cal tenir en compte a este efecte que la població més sensible a este tipus de contaminació és la infantil, per la qual cosa, la ubicació d'este tipus d'instal·lacions en les proximitats de centres educatius ha d'observar-se amb criteris extraordinàriament restrictius.

Tenint en compte que la instal·lació no disposava del pla tècnic d'implantació, vam poder recomanar a l'Ajuntament d'Elx que, amb urgència, ordenara la retirada immediata de la referida antena de telefonia mòbil, amb l'advertiment que, si ho incomplia, s'imposarien multes coercitives i s'acordaria l'execució subsidiària a costa de l'obligat.

L'Ajuntament va acceptar la recomanació i vam donar per finalitzades les nostres actuacions, si bé amb posterioritat s'han realitzat actuacions de seguiment en comprovar que l'antena no s'havia retirat; és per això que, de moment, l'expedient continua en tramitació, atés que l'Ajuntament no ha contestat a la nostra petició d'informació.

Una problemàtica similar és la que planteja la queixa núm. 001114, encara que en esta ocasió està relacionada amb una instal·lació de transformació d'energia elèctrica d'Iberdrola.

Ateses les competències tant municipals com autonòmiques en la matèria, vam recomanar a l'Ajuntament de Montroi que, fent ús de les seues potestats sobre activitats

qualificades, fera una visita de comprovació a esta instal·lació i realitzara informe per a determinar la seua situació tècnica i les possibles deficiències, i que ordenara a la mercantil titular de la instal·lació l'adopció de mesures correctores que es deduïren de l'informe.

A més, en cas que no tinguera llicència, li vam recordar el deure legal pera a estes instal·lacions de tenir-ne, i que si no en tenien, l'havien de demanar perquè si no caldria suspendre l'activitat.

A la Conselleria d'Infraestructures i Transports vam recomanar que comprovara si la instal·lació disposava de les autoritzacions d'instal·lació i funcionament preceptives, d'acord amb la normativa del sector elèctric, i en altre cas que actuara les potestats corresponents.

A més, per a més prevenció, li vam recomanar que requerira la companyia subministradora perquè realitzara una verificació d'estes instal·lacions a l'efecte de determinar si el seu funcionament és correcte i no generen molèsties o riscos als veïns, i que ordenara les correccions pertinents d'acord amb l'informe que s'elabore.

Finalment, ambdues administracions van acceptar les nostres recomanacions i vam donar per finalitzada la nostra intervenció.

## **5. Abocadors**

Sobre esta temàtica vam iniciar d'ofici la queixa núm. 052043, relativa a l'existència d'un abocador il·legal al camí de les Casetes, partida Catarroges, a Xàbia.

Davant la persistència de l'abocament il·legal i periòdic d'inerts en la zona, vam estimar oportú recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge i a l'Ajuntament de Xàbia que, en l'àmbit de les seues respectives competències, i prèvia audiència a l'interessat, impediren l'abocament il·legal d'enderrocs i altres residus en la zona, i que incoaren els oportuns procediments sancionadors i imposaren l'obligació de reposar o restaurar les coses a l'estat anterior a les infraccions comeses, i que adoptaren les mesures necessàries per a evitar les molèsties als veïns i garantir l'existència d'unes adequades condicions higienicosanitàries en la zona.

L'Ajuntament de Xàbia va acceptar la recomanació i vam finalitzar les investigacions, que, no obstant això, segueixen obertes quant a la intervenció requerida a la Conselleria de Territori i Habitatge, ja que no ens ha remés cap contestació.

Un grup de ciutadans va sol·licitar l'obertura de l'expedient de queixa núm. 052067, perquè no estaven d'acord amb la instal·lació d'un ecoparc per a la recollida selectiva de residus a menys de 100 metres de les seues cases, i per això pretenien que s'ubicara en un altre lloc més adequat.

Davant el que havien manifestat i d'acord amb la investigació realitzada, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de València que, en la mesura que fóra possible,

seguira aprofundint en la recerca d'un millor emplaçament per al referit ecoparc, amb la finalitat de garantir la seua adequada accessibilitat, la major distància possible amb els habitatges existents, i causar les mínimes molèsties als veïns afectats.

La resolució va ser finalment acceptada i vam concloure la nostra investigació.

## **6. Aigües**

Sota este epígraf hem d'analitzar les queixes presentades en relació amb determinats serveis locals relacionats amb l'aigua (proveïment a poblacions, clavegueram i sanejament), així com aspectes relacionats amb competències autonòmiques que, en part, són compartides en estes matèries i en certs àmbits comporten funcions específiques d'important abast.

Les competències autonòmiques se centren fonamentalment en l'activitat de sanejament i depuració, encara que també existix un camp important per al desenvolupament d'actuacions en l'àmbit de la promoció d'obres hidràuliques d'interés autonòmic que poden desenvolupar-se tant en l'àmbit del proveïment com en el sanejament, així com en matèria de control d'inundacions, modernització de regadius, etc.

Referent a les queixes que han arribat a esta institució, la problemàtica se centra fonamentalment en la gestió de les aigües residuals.

És competència directa de l'Administració autonòmica el control dels abocaments d'aigües residuals al mar. Cal notar que en esta qüestió s'ha imposat la variable ambiental a la competència estatal en matèria de costes d'acord amb la doctrina del Tribunal Constitucional. En este concret àmbit, hem de citar la queixa núm. 042082, iniciada d'ofici, i relativa a l'existència d'un important abocament d'aigües fecals a la mar, que s'està produint en la zona costanera situada entre els termes municipals de Benidorm i l'Alfàs del Pi, aproximadament a l'altura de la depuradora existent a la serra Gelada.

Este expedient va ser objecte de resolució en la qual es va formular a la Conselleria de Territori i Habitatge i a l'Ajuntament de Benidorm la recomanació consistent que en compliment de les mesures cautelars imposades per l'Ordre de 25 d'octubre de 2002, de manera immediata, de forma coordinada, i dins del seu respectiu àmbit competencial, es disposara el que fóra necessari per a evitar els abocaments d'aigües residuals a la mar mentre no es concedira la preceptiva autorització d'abocament, prèvia justificació que este és innocu i no comporta cap perill o perjudici per a la salut pública i el medi marí; a més, que calia accelerar els tràmits per a la prompta aprovació i aplicació de les disposicions contingudes en el Pla d'ordenació dels recursos naturals de la serra Gelada i litoral de la Marina Baixa.

Malgrat que es van constatar mitjançant l'oportú seguiment als informes presentats per les diferents administracions, que s'havien realitzat actuacions tendents a determinar les diverses alternatives possibles als abocaments, la veritat és que vam poder acreditar que este abocament continuava i que no disposava de la corresponent autorització.

Cal tenir en compte que la serra Gelada constituïx un exemple singular en el context de les muntanyes litorals del sud de la Comunitat Valenciana. Està formada per un impressionant relleu que s'alça abruptament sobre la plana de Benidorm i l'Alfàs; la serra dóna lloc, en el seu front litoral, a penya-segats de més de 300 m, i alberga reductes de vegetació d'un valor excepcional. Cal destacar, en este sentit, la interessant duna fòssil penjada i la peculiar vegetació que la colonitza. A més, la serra compartix diversos endemismes botànics amb el veí penyal d'Ifac.

Els valors paisatgístics i biològics de la serra Gelada es veuen completats, a més, per una àrea litoral especialment destacable que alberga praderies de posidònia oceànica. A més, i encara en el medi marí, la zona incorpora illes menudes: la Mitjana, als mateixos peus de serra Gelada i el conegut illot de Benidorm; este últim enclavament, a pesar de la seua reduïda extensió, constituïx per si mateix una àrea d'excepcional interès, tant per la presència d'alguns endemismes vegetals rellevants —entre els quals destaca, sobretot, *Silene hifacensis*—, com per constituir una àrea de nidificació de diverses espècies d'aus marines.

En el medi marí apareixen, com a especialment rellevants, les esmentades praderies de posidònia i algueró, tot i que també cal destacar-hi altres hàbitats com les coves marines o els esculls.

Quant a la fauna, cal destacar les aus marines, entre estes l'ocell de tempesta (*Hydrobates pelagicus*), el corb marí emplomallat (*Phalacrocorax aristotelis*) i la gavina corsa (*Larus audouinii*), encara que també són rellevants les rapaces com el falcó pelegrí (*Falco peregrinus*).

La serra Gelada i el seu entorn litoral s'enclaven en una zona en la qual existix una intensa presència de l'activitat humana, vinculada principalment a usos turístics. Esta circumstància i la constatació de valuosos recursos naturals en la zona requereix l'adopció i promulgació dels instruments de planificació i ordenació ambiental que permeten harmonitzar, en la mesura que siga possible, el desenvolupament socioeconòmic de la zona amb la preservació de les seues rellevants característiques ambientals.

En el Decret 58/2005, d'11 de març, pel qual s'aprova el Pla d'ordenació dels recursos naturals de la serra Gelada, es reconeix que la major part de la població i de les activitats econòmiques —entre estes, la indústria turística— se situen i es desenvolupen actualment en este estret àmbit.

No hi ha dubte que, juntament amb la imprescindible regulació de les activitats i actuacions de major impacte, resulta necessària una actuació dirigida a garantir l'adequada conservació dels malauradament escassos testimoniatges de l'extraordinari valor ambiental de les nostres costes, en la línia de l'esforç realitzat en la proposta valenciana de llocs d'interès comunitari per a la seua inclusió en la xarxa europea Natura 2000, pel que fa a espais litorals i marins, de la qual forma part precisament l'espai denominat serra Gelada i litoral de la Marina Baixa.



Per tot el que hem dit, vam emetre una nova resolució dirigida a la Conselleria de Territori i Habitatge i a l'Ajuntament de Benidorm com a titular de la instal·lació de depuració, reiterant la recomanació indicada més amunt en els aspectes referents a la suspensió de l'abocament fins que es determine la seua innocuïtat i s'obtinga l'autorització corresponent.

L'expedient es troba en l'actualitat en tramitació, pendent de rebre l'informe requerit a la Conselleria de Territori i Habitatge, i l'Ajuntament de Benidorm ha comunicat que no accepta les recomanacions efectuades.

Hem de destacar, d'altra banda, la queixa núm. 051422, relativa a la deficient recollida d'aigües pluvials en la zona de convergència entre dos carrers a la localitat de Santa Pola.

La investigació efectuada, en la qual es va acreditar l'existència d'estes deficiències, va motivar que recomanàrem a l'Ajuntament de Santa Pola que, atenent a les seues disponibilitats pressupostàries, reconsiderara la possibilitat d'iniciar durant l'any 2006 les obres de millora de la recollida d'aigües pluvials amb la finalitat d'evitar els depòsits de fangs i aigua que produïxen filtracions i humitats en els bungalows afectats de la referida urbanització.

La resolució va ser acceptada i vam concloure la investigació.

Hem de donar compte de la queixa d'ofici núm. 040753 sobre abocaments indirectes a xarxes de sanejament, de la qual ja es va informar en l'informe anual anterior. Una vegada rebuts tots els informes requerits a les nombroses administracions locals i autonòmica afectades, i tenint en compte el transcurs de més d'un any a obtenir-los, vam considerar necessari actualitzar les dades obtingudes i vam dirigir a les administracions un ofici per demanar informació sobre totes aquelles actuacions que s'hagueren realitzat després de l'emissió dels seus informes per a la correcció d'este problema, i a hores d'ara estem esperant rebre els informes.

Finalment, cal fer referència a la queixa núm. 050219 sobre contaminació d'aigües potables per nitrats procedents de l'agricultura, de la qual vam parlar en l'informe corresponent a l'anualitat anterior. Hem de dir que estem esperant rebre els últims informes requerits a les administracions afectades.

## 7. Animals

En esta matèria les queixes presentades versen fonamentalment sobre les molèsties que causen els animals de companyia, tant per raons d'higiene com de contaminació acústica.

No obstant això, també hem dirigit les nostres investigacions cap a la protecció dels animals, i hem obert d'ofici la queixa núm. 051451, a partir de l'aparició en premsa d'una notícia segons la qual diverses associacions protectores d'animals que gestionaven l'alberg municipal denier denunciaven les dolentes condicions de salubritat i amuntegament en què es trobaven els inquilins, per culpa de, segons es deia, la falta d'ajuda municipal i la negativa a atorgar llicència d'obres per a portar a terme les pertinents de condicionament.

Vam demanar informe a l'Ajuntament de Dénia però no vam rebre cap contestació, i per això ens vam veure obligats a tancar l'expedient amb expressa declaració d'hostilitat, aspecte del qual donem compte en la present memòria anual.

Tornant a les qüestions relacionades amb molèsties, hem de destacar que en la queixa núm. 060381 ens trobem amb una ciutadana que havia dirigit reiterats escrits a l'Ajuntament de Massanassa per sol·licitar que es realitzaren actuacions de neteja de diverses vies públiques en les quals contínuament s'acumulaven excrements d'animals de companyia, però que no havia obtingut cap resposta.

Atenent a la pretensió d'esta ciutadana, vam recomanar a l'Ajuntament de Massanassa que desenvolupara polítiques de sensibilització ciutadana entorn de la necessitat d'extremar les condicions d'higiene i recollida d'excrements dels animals de companyia, i que, si arribava el cas, sancionara els comportaments infractors derivats d'estes mínimes exigències de convivència.

L'Ajuntament va acceptar la recomanació i vam concloure la nostra intervenció.

Quant a la problemàtica de contaminació acústica que produïxen determinats animals, i en particular els gossos, un ciutadà va sol·licitar la nostra intervenció en la queixa núm. 060765, que vam haver de resoldre recomanant a l'Ajuntament d'Alfarb que, de forma urgent, ordenara al propietari dels gossos l'adopció de les mesures necessàries per a evitar les molèsties sonores generades pels lladrucs, amb l'advertiment que, en cas d'incompliment, s'incoara el corresponent procediment sancionador, i que a més es podia acordar la confiscació dels animals.

L'expedient es troba encara en tramitació.

## 8. Impacte ambiental

Nombroses queixes que accedixen a esta institució tenen a veure amb activitats públiques o privades que tenen efectes perjudicials per al medi ambient i la implantació de les quals necessita controls ambientals singulars.

Podem esmentar, referent a això, la queixa núm. 050829, en la qual es van analitzar les molèsties generades per una activitat de pedrera i planta de preparació de formigó en la zona llima Plana, al terme municipal de Montserrat.

En este assumpte, es va estimar oportú recomanar a l'Ajuntament de Montserrat i a la Conselleria de Territori i Habitatge que, prèvia audiència a l'interessat, disposaren l'execució de les ordres de cessament de l'activitat que havien dictat fins al moment perquè no tenien llicència ambiental i de la prèvia declaració d'interés comunitari, i que, si escau, adoptaren les següents mesures provisionals, proporcionades a la naturalesa i gravetat de les infraccions comeses: el precintat d'aparells o equips o la retirada de productes i la imposició de mesures de correcció, seguretat o control que impedisquen la continuïtat en la producció del risc o del dany.

Així mateix, i per afavorir una acció coordinada entre les diferents administracions afectades, vam considerar necessari recomanar a l'Ajuntament de Montserrat, a la Conselleria de Territori i Habitatge, a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i a la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, que seguiren mantenint les reunions de treball conjunt i coordinació amb l'empresa titular de la pedrera amb la finalitat de legalitzar totalment l'activitat i eliminar les molèsties que experimentaven des de feia ja massa temps.

De moment no s'ha tancat l'expedient per a cap de les administracions assenyalades, i, per tant, continua la seua tramitació.

Una font important de conflictes en esta matèria són les iniciatives relacionades amb la implantació de parcs eòlics en el nostre territori.

Referent a això, resulta imprescindible esmentar la queixa núm. 050898, relativa a la implantació de parcs eòlics en la zona 15.

Tenint en compte la problemàtica ambiental que presenten este tipus d'implantacions, vam estimar oportú citar la Conselleria d'Infraestructures i Transports que contestara al més aviat possible i de manera suficientment motivada totes les al·legacions i consideracions realitzades per l'associació autora de la queixa, i a més no autoritzara la instal·lació dels parcs eòlics projectats en la zona 15 del Pla eòlic mentre no es constate i es comprove fefaentment l'existència de vent suficient susceptible de permetre l'aprofitament òptim d'esta font natural d'energia.

La Conselleria va acceptar la resolució i vam concloure les nostres investigacions.

Una problemàtica similar es va presentar en relació amb la “zona 5” del Pla eòlic de la Comunitat Valenciana, el que va motivar la tramitació de la queixa núm. 050977, en la

qual, si hi fem una anàlisi de fons, arribem a la conclusió que era necessari recomanar a les Conselleries de Territori i Habitatge, i Infraestructures i Transports que, en l'àmbit de les seues respectives competències, valoraren i acolliren en el procediment d'avaluació d'impacte ambiental de la zona 5 del Pla eòlic les incompatibilitats mediambientals posades de manifest per l'autor de la queixa.

L'expedient es troba encara en tramitació.

En la queixa núm. 051604, l'interessat es queixava de la contaminació atmosfèrica, acústica i de les fortes olors generades per empreses del polígon industrial del Serrallo, al terme municipal de Castelló. D'acord amb això anterior, vam convenir recomanar a l'Ajuntament de Castelló i a la Conselleria de Territori i Habitatge que, en l'àmbit de les seues respectives competències, i de manera coordinada, extremaren els esforços i desplegarren tots els mitjans al seu abast per a minimitzar al màxim la contaminació atmosfèrica, acústica i odorífera generada per les empreses situades en el polígon industrial el Serrallo.

Així mateix, vam recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge que continuara aprofundint en l'estudi de la possibilitat de regular normativament els nivells de concentració d'olors amb garanties objectives de mesurament i control a escala autonòmica.

La resolució va ser acceptada per ambdues administracions i vam concloure les nostres investigacions.

## **9. Energies renovables**

En este important àmbit hem de destacar la queixa d'ofici 051432, relativa a la promoció de l'energia solar i biomassa, en la qual vam suggerir a la Conselleria d'Infraestructures i Transports que mantinguera i impulsara les mesures necessàries per al foment de l'ús de les estes fonts d'energia.

Al costat d'això, vam suggerir que es prengueren les iniciatives necessàries a fi que els edificis i les instal·lacions de la Generalitat i de les entitats de dret públic vinculades o dependents d'esta siguen utilitzats amb el màxim rendiment per a la producció d'energia solar tèrmica i fotovoltaica.

Així mateix, vam considerar oportú suggerir a esta administració que promoguera la subscripció de convenis amb la Federació Valenciana de Municipis i Províncies i amb les universitats públiques valencianes a fi que les instal·lacions i els edificis d'estes i de l'Administració local valenciana siguen utilitzats amb el màxim rendiment per a la producció d'energia solar tèrmica i fotovoltaica.

La Conselleria va acceptar els suggeriments efectuats i vam tancar l'expedient.

## **10. Espais naturals protegits**

Abordem en este punt la problemàtica relacionada amb aquells espais que tenen una protecció ambiental singular a causa de les seues característiques especials.

Enguany podem destacar la queixa núm. 050442 relacionada amb l'ocupació il·legal d'una via pecuària, una cosa lamentablement freqüent a la nostra Comunitat com a conseqüència del creixement urbanístic experimentat.

La Conselleria de Territori i Habitatge ens va remetre un informe en el qual assenyalava que este camí no està inclòs en el llistat de vies pecuàries classificades. En conseqüència, no corresponia a la Conselleria la seua gestió i defensa, i per això es va acordar el tancament de l'expedient en relació amb esta administració.

Vam donar compte d'això anterior i vam resoldre recomanar a l'Ajuntament de Teulada que exercira les seues potestats d'investigació, partió i recuperació d'ofici sobre els terrenys envaïts del camí Benissa a la Mar, partida Benimarco, i que portara a terme les actuacions que resultaren necessàries per a la reintegració d'estos béns al patrimoni públic, i que retornara el seu estat a l'anterior a la pertorbació produïda, i tot això amb independència d'arbitrar les mesures sancionadores que correspongueren.

L'administració esmentada no va acceptar la recomanació efectuada i va expressar la fonamentació corresponent, per la qual cosa vam tancar l'expedient i hi férem constar que donàriem compte de la seua actitud en la present memòria anual.

Hem de donar compte de la queixa núm. 060137, oberta d'ofici en relació amb la conservació dels espais cinegètics de la Comunitat Valenciana. Esta queixa es troba en tramitació atés que, recentment, s'han rebut els informes requerits a la Conselleria de Territori i Habitatge.

## **11. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors**

Queixa núm. 041486 presentada contra l'Ajuntament de Guardamar, relativa a la venda d'alcohol a menors en una tenda de 24 hores de la localitat i el consum en la via pública generat en les seues proximitats. L'Ajuntament no va acceptar de manera justificada la resolució adoptada, i per això vam tancar l'expedient.

En la queixa núm. 042137, relativa al funcionament clandestí d'un restaurant amb ambientació musical situat a València, sobre el qual pesaven ordenes de clausura incomplides sistemàticament pel titular, amb ruptura de precintes, vam dirigir diverses recomanacions tant a l'Ajuntament de València com a la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, i vam finalitzar amb l'acceptació d'estes per ambdues administracions, per la qual cosa vam tancar l'expedient.

La queixa núm. 050047, presentada contra l'Ajuntament d'Onil, relativa a la contaminació acústica produïda per diversos locals amb ambientació musical i

concentracions en la via pública en diversos carrers de la localitat, es troba en l'actualitat tancada atés que va ser acceptada parcialment la resolució adoptada.

En la queixa núm. 050236, relativa a les existència d'un garatge amb greus deficiències de seguretat en la població de Manises, es va acordar el tancament de l'expedient en constar l'acceptació expressa de les recomanacions efectuades per part de l'Ajuntament de la localitat.

Amb motiu de la interposició de la queixa núm. 050362, presentada contra l'Ajuntament de València i la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, per la contaminació acústica i l'incompliment d'horaris produïda per un establiment així com per una terrassa no autoritzada, ambdues administracions van acceptar la resolució efectuada, per això vam tancar l'expedient.

La queixa 050502, a la qual es va acumular la queixa d'ofici núm. 041891 per tenir el mateix objecte, relativa a l'existència d'unes 100 queixes individuals per contaminació acústica, botellot, inseguretat ciutadana i horaris d'obertura i tancament il·legals per part d'una discoteca de Sollana, va finalitzar amb l'acceptació per part de les tres administracions afectades, a saber, el mateix Ajuntament de Sollana, la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, i la Conselleria de Sanitat.

La queixa núm. 050641, relativa a l'existència en els voltants d'un domicili a Sagunt de tres bars que generaven molèsties continuades, vam donar per concloses les nostres investigacions en acceptar tant l'Ajuntament de Sagunt com la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques la resolució efectuada.

En la queixa núm. 050107, a la qual es van acumular les queixes núm. 050108 fins a la núm. 050115, presentades davant l'Ajuntament d'Alcoi i la Conselleria de Sanitat amb motiu de les molèsties acústiques generades per l'Hospital Verge dels Lliris, vam acordar el tancament de l'expedient en haver acceptat la resolució ambdues administracions.

La queixa núm. 042033, relativa a determinades deficiències en la xarxa de clavegueram de la ciutat de Lliria, va ser finalment acceptada per l'Ajuntament d'esta localitat, i vam concloure l'expedient.

La queixa 050394, relativa a la inexistència de xarxes de clavegueram en determinades zones del municipi de Massamagrell, es va concloure amb l'acceptació expressa per part de l'Ajuntament d'esta localitat de la resolució efectuada.

Respecte de la queixa núm. 050745, relativa a l'abocament al mar d'aigües fecals i tòxiques al barranc de les Ovelles, situat al barri de Sant Gabriel d'Alacant, la Conselleria d'Infraestructures i Transports, l'Ajuntament d'Alacant i la Conselleria de Territori i Habitatge van acceptar finalment la resolució emesa i vam donar per conclòs l'expedient.

En la queixa núm. 041951, relativa a la denúncia plantejada per una ciutadana sobre el funcionament il·legal d'un cementeri d'animals, tant l'Ajuntament de Montserrat com la

Conselleria de Territori i Habitatge van acceptar la resolució efectuada i vam tancar l'expedient.

La queixa núm. 041941, presentada contra l'Ajuntament d'Ontinyent i la Conselleria de Territori i Habitatge, relativa a la sol·licitud d'accés a informació ambiental sobre una obra hidràulica sense llicència d'obres i estimació d'impacte ambiental en el paratge de Viverets, va ser tancada en relació amb l'Ajuntament, atés que va acceptar la resolució efectuada, de la qual cosa vam donar compte en l'informe corresponent a l'annualitat anterior. Estàvem esperant rebre l'informe corresponent de la Conselleria de Territori i Habitatge, i hem de dir que esta administració ha acceptat les recomanacions efectuades i per això concloem les nostres investigacions.

En la queixa núm. 041996, relativa al funcionament sense les degudes autoritzacions de la pedrera El Portixol al municipi d'Ontinyent, vam acordar el tancament de l'expedient en relació amb l'Ajuntament d'Ontinyent i la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, que havien acceptat les recomanacions efectuades, de la qual cosa vam informar en l'informe corresponent a l'annualitat anterior; quedava pendent la recepció del pronunciament corresponent per part de la Conselleria de Territori i Habitatge, cosa que finalment va tenir lloc i va manifestar de manera justificada la seua disconformitat amb les recomanacions efectuades, i vam donar per conclòs l'expedient.

Resulta especialment destacable la queixa núm. 041561, i les acumulades núm. 041237, núm. 041234, núm. 041318, núm. 041557, i núm. 041560, relativa a la implantació de tres parcs eòlics en la zona 14 del Pla d'acció territorial de caràcter sectorial Pla eòlic de la Comunitat Valenciana, que afecta l'entorn dels municipis d'Almudaina, Planes, Tollos, Benimassot, Balones, Billeneta, Gorga, Quatretondeta, Benasau, Famorca, Fageca, Beniardà i Castell de Castells, i que va ser aprovat per Acord del Govern valencià de data 26 de juliol de 2001. La investigació es va dirigir a la Conselleria de Territori i Habitatge, la Conselleria d'Infraestructures i Transport, la Conselleria d'Indústria, Comerç i Turisme, i la Diputació Provincial d'Alacant. La Conselleria d'Infraestructures i Transports no va acceptar de manera justificada les recomanacions efectuades i estem esperant rebre els corresponents informes de la resta d'administracions implicades.

## II. HISENDA PÚBLICA 2006

### 1. Introducció

L'art. 31 de la Constitució espanyola de 1978 estableix el deure de tothom a contribuir amb les despeses públiques, d'acord amb la seua capacitat econòmica, mitjançant un sistema tributari just inspirat en els principis d'igualtat i de progressivitat que, en cap cas, tindrà un abast confiscatori.

La competència del Síndic de Greuges en matèria tributària se circumscriu a les actuacions de les corporacions locals valencianes i de la Generalitat.

Els tributs locals, com altres anys, han sigut el tema de la majoria de queixes relacionades amb la hisenda pública que s'han tramitat des d'esta institució. Les queixes relacionades amb la gestió de l'impost de béns immobles, l'impost de vehicles de tracció mecànica i les taxes municipals (en este últim cas la taxa de recollida de residus) han estat les més nombroses.

En l'àmbit autonòmic, volem destacar que durant l'any 2006 es reforma l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana de 1982 a través de la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril. En este sentit, el nou Estatut, en el títol X, sota la rúbrica: "Economia i hisenda" arreplega en l'art. 73 el llistat de tributs el rendiment dels quals està cedit a la Generalitat en els percentatges que es determinen per la legislació de l'Estat. Les queixes dirigides al Síndic de Greuges en l'àmbit autonòmic es referixen, sobretot, a dos tributs: l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, i l'impost de successions i donacions.

Les queixes mostren, principalment, disconformitats amb algun dels elements de les liquidacions o contra determinats actes de rellevància fiscal.

Moltes de les queixes denuncien la passivitat de l'Administració tributària a l'hora de tramitar alguns expedients administratius, especialment els de devolució d'ingressos indeguts. Este fet genera en el contribuent una espècie d'indignació, ja que estes demores es contraposen a l'eficàcia, diligència i rapidesa amb què l'Administració tributària local i autonòmica valenciana engagega els mecanismes de recaptació quan és el contribuent qui incomplix els terminis d'ingrés del deute tributari.

En este sentit, volem destacar el bon grau de col·laboració dels ajuntaments i de les diputacions provincials, organismes als quals se'ls ha encomanat la gestió recaptadora voluntària i executiva, i també de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació de la Generalitat, si bé seria desitjable més rapidesa a atendre les peticions d'informes que els dirigim per a iniciar les nostres investigacions.

El nombre de queixes relatives a la hisenda pública que han tingut entrada en esta institució durant l'any 2006 va ser de 58, una xifra que coincideix amb la quantitat de queixes presentades en l'exercici anterior.



Les 58 queixes es distribuïxen de la manera següent: 45 es referixen a problemes amb la hisenda local i 14 a la hisenda de la comunitat autònoma.

Així mateix hem resolt 24 expedients de queixes corresponents a exercicis anteriors.

## 2. Hisenda pública en xifres

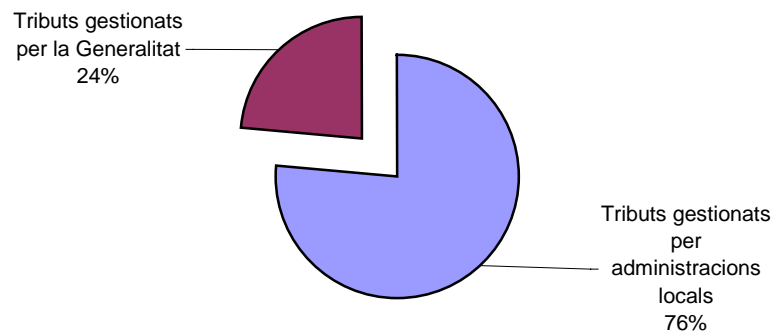
### 2.1 Anàlisi quantitativa

No tramitades	4	6,78%
<i>Pendants</i>	1	1,69%
<i>No admeses</i>	3	5,08%
En estudi	0	0,00%
En tramitació	20	33,90%
<i>En tràmit normal</i>	20	33,90%
<i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	35	59,32%
<i>Per solució</i>	6	10,17%
<i>Se solucionarà</i>	0	0,00%
<i>Actuació administrativa correcta</i>	24	40,68%
<i>Resolució</i>	5	8,47%
Acceptades	3	5,08%
No acceptades	2	3,39%
No contestades	0	0,00%
<b>Total queixes</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>



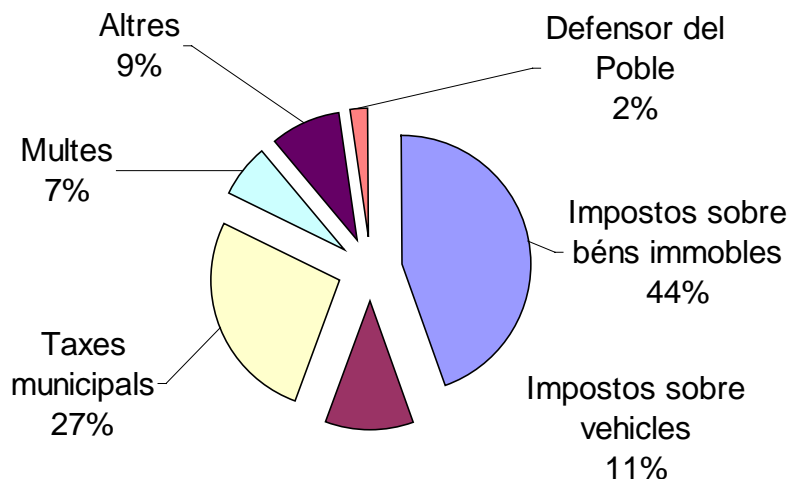
## 2.2. Anàlisi qualitativa

<b>Àrea d'Hisenda Pública</b>	<b>Queixes</b>
Tributs gestionats per administracions locals	45
<i>Impostos sobre béns immobles</i>	20
<i>Impostos sobre vehicles</i>	5
<i>Taxes municipals</i>	12
<i>Multes</i>	3
<i>Altres</i>	4
<i>Defensor del Poble</i>	1
Tributs gestionats per la Generalitat	14
<i>Transmissions patrimonials</i>	7
<i>Successions i donacions</i>	2
<i>Altres</i>	5
<b>Total de l'Àrea d'Hisenda Pública</b>	<b>59</b>



### 3. Algunes problemàtiques relacionades amb els tributs gestionats per les administracions locals

#### Tributs gestionats per administracions locals



Dividirem este apartat d'acord amb el tipus de tribut.

#### 3.1 Impost de béns immobles (IBI)

L'impost en qüestió (IBI) és un tribut directe de caràcter real que grava el valor dels béns immobles, i que el seu fet imposable constituïx la titularitat del dret, entre d'altres, de propietat.

Els canvis de titularitat de l'habitatge, la falta de bonificació del 50% d'este en els habitatges de protecció oficial (HPO), errors en la superfície de l'habitatge, algunes exempcions, la compensació de rebuts, la falta de resposta a reclamacions plantejades en relació amb este tribut i la devolució d'ingressos indeguts són algunes problemàtiques que cal destacar en este apartat.

##### Canvis de titularitat en la propietat de l'immoble.

Quant a la qüestió de canvi de propietari en els habitatges, la Llei d'hisendes locals disposa en l'article 64 que són subjectes passius, a títol de contribuents, les persones naturals i jurídiques i les entitats a què es referix l'article 33 de la Llei 230/1963, de 28 de desembre, general tributària, que ostenten la titularitat del dret que, en cada cas, siga constituti del fet imposable d'este impost.

Així mateix, l'article 65.1 disposa que en els supòsits de canvi, per qualsevol causa, en la titularitat dels drets que constituïxen el fet imposable d'este impost, els béns

immobles objecte d'estos drets quedaran afectes al pagament de la totalitat de la quota tributària, en règim de responsabilitat subsidiària.

Dues qüestions han estat abordades quant al canvi de propietari:

-Els problemes de notificació del primer rebut d'IBI.

-Els IBI pendents de pagament per l'antic propietari.

Quant al primer assumpte i seguint la línia jurisprudencial del Tribunal Suprem, concretament en la Sentència de la Sala Contenciosa Administrativa, Secció 2a, de 9 d'octubre de 2002, s'establix que, d'acord amb el que hi ha prescrit en l'art. 124.3 de la Llei general tributària, els tributs de cobrament periòdic per rebut podran notificar-se col·lectivament les liquidacions mitjançant edictes, però supeditat al fet que prèviament s'haja notificat de manera personal, la liquidació corresponent a l'alta en el preceptiu registre, padró o matrícula.

Així mateix, continua la referida sentència, la liquidació que, amb independència de la fixació dels valors cadastrals que prèviament corresponia elaborar i notificar al llavors anomenat Centre de Gestió Cadastral i Cooperació Tributària, és competència dels ajuntaments (o de l'organisme concentrat corresponent), d'acord amb el que estableix el núm. 2 de l'art. 78 de la Llei d'hisendes locals i en conseqüència també correspon a estos l'obligació de practicar en la forma adequada la notificació d'esta primera liquidació d'un impost, com l'IBI, de cobrament periòdic per rebut, per a fer possible que les ulteriors notificacions dels exercicis següents, precisament per ser substancialment repetitives, puguin realitzar-se per edictes.

En conseqüència, entenem, i així ho hem fet saber a l'Administració, que el canvi de titularitat en els habitatges, amb el seu corresponent alta en el registre, padró i/o cadastre, comporta per als ajuntaments l'obligació de notificar el primer cobrament de l'impost.

Pel que fa a la segona qüestió, entenem que el bé immoble queda afecte al pagament de la totalitat dels deutes tributaris i recàrrecs pendents per l'IBI, i és exigible un acte administratiu notificat reglamentàriament de derivació de l'acció tributària contra el bé afecte, prèvia declaració de fallit del subjecte passiu, és a dir, de l'antic propietari.

Este precepte estableix, segons la interpretació que generalment se n'ha fet, un dret real de garantia del pagament del deute tributari que faculta el creditor (l'ajuntament), en cas d'incompliment del deutor principal (antic propietari), per a perseguir i realitzar el valor dels béns gravats amb independència de qui pogueren aparèixer a cada moment com a titulars seus.

No obstant això, considerem que l'apartat 6 de l'art. 41 permet a l'Administració local dirigir l'acció contra l'antic propietari (deutor principal) en assenyalar que els responsables tenen dret de reemborsament davant el deutor principal en els termes previstos en la legislació civil.

## Bonificacions en l'IBI

Les queixes relatives a la bonificació del 50% en la quota íntegra de l'impost de béns immobles (IBI) durant els tres períodes impositius següents a l'atorgament de la qualificació definitiva de l'habitatge com a habitatge de protecció oficial (HPO) o similar, d'acord amb el que estableix l'art. 74.2 de la Llei reguladora de les hisendes locals, així com la bonificació municipal per a la cambra i cinqué any impositiu següent a la qualificació definitiva com a HPO.

La normativa per a tenir accés a esta bonificació. Estableix que la citada Llei reguladora d'hisendes locals fa referència no només a habitatges de protecció oficial (HPO), sinó també a habitatges similars, entre els quals esmenta habitatges ja construïts (HJC), doncs guarden una finalitat comuna, que és l'accés a l'habitatge als ciutadans amb menys recursos.

Les queixes es referixen a la discrepància amb resolucions administratives relatives a l'aplicació de la bonificació o, de vegades, contràries a la mateixa Ordenança fiscal que la regula.

Les entitats locals són competents per a imposar, suprimir i aprovar els tributs propis (entre els quals es troba l'IBI), ordenances fiscals que s'elaboren, publiquen i publiciten de conformitat amb el que hi ha previst en l'art. 17 de la vigent Llei d'hisendes locals.

D'altra banda, l'art. 18 es referix als interessats a l'efecte de reclamar contra acords provisionals.

D'acord amb això, els interessats, a més de la impugnació directa de les ordenances fiscals (en els termes previstos en els arts. 17 i 18 de la Llei d'hisendes locals), poden impugnar els actes administratius que es produïsquen en aplicació d'estes (impugnació indirecta) tant en via administrativa (com ha fet l'autor de la queixa) o en via judicial (contenciosa administrativa). En este sentit, la mera discrepància o el desacord amb el contingut d'una resolució administrativa no pot motivar, per si sola, la intervenció del Síndic de Greuges.

Finalment, també s'ha tractat la falta de resposta municipal a sol·licituds d'aplicació de la bonificació de l'impost sobre béns immobles per ser família nombrosa.

Falta d'aplicació de coeficient minorador pel que fa a la seua situació d'inedificabilitat temporal o d'afectació per la situació especial de caràcter extrínsec que l'afecta.

La corporació local va modificar la qualificació urbanística d'un sòl i també va liquidar l'IBI del sòl, sense minorar-lo i sense comunicar a la Delegació Provincial del Ministeri d'Economia i Hisenda, Gerència del Cadastre, la modificació que havia introduït en este, amb la qual cosa incomplia el seu deure col·laboració entre les administracions públiques en matèria cadastral i tributària i inspecció cadastral, expressat en el Reial decret 1390/1990, de 2 de novembre.

Com a conseqüència d'esta situació, els autors de les queixes manifestaven la possible vulneració dels seus drets per no haver-se realitzat la corresponent minoració de l'impost de béns immobles atesa la situació urbanística que afectava l'immoble de referència, com a conseqüència de la modificació puntual del PGOU.

No obstant això, de l'anàlisi dels informes remesos per l'Administració implicada es dedueix que esta modificació no ha estat encara aprovada i, per tant, no constitueix encara un acte administratiu vàlidament emés amb capacitat per a produir efectes en l'àmbit jurídic.

Per consideració a això, no resultava possible apreciar, en contra del que havien manifestat els interessats, una falta d'efectiva realització de la comunicació que l'Ajuntament hauria de realitzar davant la Gerència Territorial del Cadastre, com a conseqüència dels *actes de planejament i gestió urbanística*, en relació amb l'expedient de referència, atés que encara no s'ha produït cap acte de planejament.

No obstant això, com que es troba en curs la tramitació d'esta modificació puntual, esta institució, com a garant dels drets que pogueren veure's afectats, no pot sinó recordar que l'article 103 del nostre text constitucional imposa a les administracions públiques el mandat constitucional de servir als interessos generals. Segons s'ha posat reiteradament de manifest, en el marc d'este genèric deure s'emmarquen una sèrie de principis informadors de l'actuació administrativa, en el qual destaca especialment el principi d'eficàcia. Este principi constitucional rebutja les actuacions ineficaces, i imposa a l'Administració un mandat d'orientar la seua activitat a la seua superació i eradicació.

La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú ha explicitat este principi com un dels diferents principis que han d'observar les administracions públiques a l'hora de servir els interessos generals (article 3).

D'altra banda, i com a manifestació del principi d'eficàcia, l'article 74 d'esta mateixa llei, quan regula l'impuls del procediment administratiu, estableix que haurà de trobar-se sotmès al criteri de celeritat.

Davant d'això anterior, és possible deduir que l'administració local, com a administració pública servidora de l'interés general i sotmesa per això a estos principis i criteris, ha de realitzar una activitat decidida i continuada per a reduir al màxim els terminis legals establits.

D'acord amb això anterior, hem suggerit que els ajuntaments adopten totes les mesures necessàries per a evitar la demora en l'aprovació de la modificació puntual dels PGOU.

### Exempcions IBI rústic

Hem abordat la problemàtica relativa a l'exempció de l'impost sobre béns immobles rústic per danys causats per gelades.

Per Reial decret llei 1/2005, de 4 de febrer, es van acordar una sèrie de mesures urgents per a pal·liar els danys causats per les gelades en el sector agrícola a principis de l'any 2005, entre estes, determinades exempcions tributàries, com és el cas de l'IBI rústic. Esta norma legal va ser objecte de desenvolupament per l'Ordre del Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació de 25 d'abril de 2005, i ha estat dictada per la Subdirecció General de Coordinació Financera amb les hisendes locals el 2 de juny de 2005 unes instruccions sobre l'aplicació de les mesures pels ajuntaments.

En cap d'estes normes s'establix cap termini perquè les exempcions i altra classe d'ajudes puguen sol·licitar-se.

Els problemes de notificació de la resolució municipal en la qual s'establia terminis per a sol·licitar l'exempció va promoure la intervenció del Síndic de Greuges.

És evident que la resolució referida, ni és una ordenança, ni un reglament, ni un bàndol, sinó un acte administratiu. La Llei 30/1992, de 26 de novembre, disposa que els actes administratius hauran de notificar-se als interessats (art. 58) i sense la notificació no tindran eficàcia (art. 57).

Les formes de notificació varien segons el destinatari i la forma d'iniciació del procediment. En este cas el procediment es va iniciar d'ofici i els destinataris eren una pluralitat, no desconeguda. En efecte, entenem que les corporacions locals coneixen, per tenir-los en el corresponent padró tributari, els subjectes passius de l'IBI rústic i d'esta manera poden haver-ho notificat personalment segons el que es disposa en l'art. 59.4 de la Llei 30/1992, però si s'estimara que els destinataris constitueixen una pluralitat indeterminada de persones, podria haver-se acudit a la publicació segons disposa el mateix article en el seu apartat 5.a).

Sobre la base de la necessitat de la pràctica de la notificació, i ja que esta no s'ha realitzat, entenem que s'ha incorregut en un defecte d'anul·labilitat de l'acte que ha donat lloc que l'interessat es trobe en indefensió, per la qual cosa ens trobem en un dels supòsits a què es referix, l'art. 105.1 de la referida Llei 30/92.

### Errors en la superfície dels immobles

Algunes queixes es referixen a errors en les superfície dels habitatges a l'efecte d'IBI, en este sentit es remet els autors de les queixes a la Direcció General del Cadastre (Ministeri d'Economia i Hisenda) per a determinar i revisar tots els aspectes relatius a la superfície com als valors cadastrals dels immobles.



### Compensació de rebuts

La problemàtica sobre la no-paralització del període executiu de recaptació de l'IBI (amb el seu corresponent recàrrec) davant la sol·licitud dels autors de les queixa de la seua compensació ha estat abordat en el Síndic de Greuges.

Considerem que la presentació d'una sol·licitud de compensació en període voluntari és abordada, al costat d'altres qüestions, en l'art. 161.2 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, quan assenyala que impedirà l'inici del període executiu durant la tramitació d'estos expedients, açò és el període executiu queda en suspens.

### **3.2. Impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM)**

#### Problemes derivats de la propietat del vehicle

En algunes queixes, els seus promotors es referixen a requeriments d'algunes corporacions locals per a pagar l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) de vehicles que ja no són de la seua propietat.

En estos expedients, entenem que la determinació de la realització o no de la transmissió de la propietat del vehicle és la clau per a resoldre la queixa.

El registre de vehicles té caràcter purament administratiu, una consideració que ha estat admesa pacíficament per la doctrina i la jurisprudència sense controvèrsia i que es troba confirmada en l'art. 2 del Reial decret 2822/1998, de 23 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament general de vehicles.

En este sentit, les dades que figuren en el registre de vehicles no prejutgen les qüestions de propietat, compliment de contractes i, en general, aquelles de naturalesa civil o mercantil que puguen suscitar-se (art. 2 del Reglament general de vehicles). Efectivament, el registre de vehicles tindrà caràcter purament administratiu, serà públic per als interessats i tercers que tinguen interès legítim i directe, mitjançant simples notes informatives o certificats, i les dades que hi figuren no prejutjaran les qüestions de propietat, compliments de contractes i, en general, aquelles de naturalesa civil o mercantil que puguen suscitar-se respecte dels vehicles.

#### Quota tributària i potència del vehicle

Les discrepàncies amb la quota tributària que cal pagar en relació amb la potència fiscal dels vehicles ha estat objecte d'estudi enguany. En este sentit l'actuació d'esta institució es limita a determinar si, davant l'ordenança fiscal reguladora de l'impost, els ajuntaments han fet una aplicació correcta d'esta.

#### Exempcions

El text refós de la Llei d'hisendes locals, aprovat per Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 març, en el seu art. 93 estableix dos tipus d'exempcions per raó de minusvalidesa:

- Una per a qui tinga reconeguda capacitat de mobilitat disminuïda amb independència del grau de minusvalidesa que tinguen reconegut.

-I altres per a qui tinguen reconeguda una minusvalidesa igual o superior al 33%.

Els municipis, en qualitat d'administracions públiques de caràcter territorial i dins de l'esfera de les seues competències, tenen potestat reglamentària i d'autoorganització. En virtut d'esta potestat reglamentària, els plens dels ajuntaments poden dictar, d'acord amb el procediment establert en la Llei de bases del règim local, ordenances locals dins de les competències que té atribuïdes. En este sentit, l'art. 25 de la citada llei atribuïx al municipi competència per a l'ordenació del trànsit de vehicles i persones en les vies urbanes.

Per altra banda, el Reial decret legislatiu 2/2004 estableix en el seu art. 15 que les entitats locals haurien d'acordar la imposició i supressió dels seus tributs propis, i aprovar les corresponents ordenances fiscals reguladores d'estos. L'apartat 2 d'este article segueix dient que, quant als impostos previstos en l'article 59.1 (on s'inclou el IVTM), els ajuntaments que decidisquen fer ús de les facultats que els conferix esta llei amb vista a la fixació dels elements necessaris per a la determinació de les respectives quotes tributàries, haurien d'acordar l'exercici d'estes facultats, i aprovar les oportunes ordenances fiscals.

Així mateix, la referida norma, en el seu art. 93.1 e) estableix que estaran exempts de l'impost els vehicles per a persones de mobilitat reduïda. Així mateix, estan exempts els vehicles matriculats a nom de minusvàlids per al seu ús exclusiu. En el punt 2 del referit article estableix que per a poder aplicar l'exempció, els interessats han d'instar la seua concessió i indicar les característiques del vehicle, la seua matrícula i la causa del benefici.

Algunes problemàtiques que arriben al Síndic de Greuges es referixen al desconeixement de les persones que complixen els requisits per a tenir l'exempció, però no l'han sol·licitat en la forma deguda. En este sentit, com que es tracta d'una exempció pregada, la seua concessió assortix efectes des de la data que se sol·licita pels interessats, i les ordenances fiscals de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica dels ajuntaments n'establixen els terminis de sol·licitud.

Altres actuacions del Síndic han estat motivades pel fet que, el particular que complix els requisits per a obtenir l'exempció de IVTM i que l'ha sol·licitada en forma, no li és concedida per defectes en la seua sol·licitud. És a dir, existia una sol·licitud d'exempció clara, encara que no n'estava degudament explicitada la causa o el fonament, en part afavorit per les instruccions per a emplenar-la. Entenem que, d'acord amb la normativa vigent, l'Administració local tenia l'obligació d'haver requerit l'esmena a la interessada i si no ho va fer, revocar els actes administratius dictats amb posterioritat a l'autoliquidació i requerir ara l'esmena.

### **3.3. Taxes municipals**

En este apartat s'arreguen, entre altres problemes, els derivats de la taxa de recollida de residus, d'extinció d'incendis, per utilització privativa de domini públic-guals i de participació en proves selectives.

Quant a la taxa d'extinció d'incendis, vam tenir ocasió d'estudiar dues qüestions: d'una banda, la importància de la culpabilitat a provocar el sinistre i, d'una altra banda, la intervenció de les companyies asseguradores en el pagament de la taxa.

Del tenor literal de la regulació legal de les taxes per prestació de serveis i realització d'activitats administratives, s'extrau que és el fet imposable el que genera la prestació del servei, i és irrellevant la causa que el produïx, però no la responsabilitat dels subjectes implicats, i no té la mateixa responsabilitat el subjecte que per la seua actuació genera este fet imposable, del subjecte que indirectament es va veure afectat en aquell i, per tant, no es pot exigir la mateixa responsabilitat a ambdós a l'hora d'assumir les conseqüències, com és l'abonament de la taxa en qüestió.

Considerem que s'ha de distingir entre “culpabilitat” entesa com causa de la configuració del fet imposable i, d'altra banda, “la responsabilitat”. L'article 23.2 del Reial decret legislatiu 2/2004, en relació amb els substituïts del contribuent, estableix que en les taxes establides per la prestació de serveis de prevenció i extinció d'incendis, de prevenció de ruïnes, construccions i enderrocaments, salvaments i, en general, de protecció de persones i béns, comprén també el manteniment del servei, les entitats o societats asseguradores del risc”.

De les actuacions es desprén que el legislador considera la possibilitat que en el supòsit de prestació de serveis per extinció d'incendis, les corporacions locals es dirigeixen a les asseguradores com a substituïts del subjecte passiu.

Considerem que les corporacions locals, si tenen constància d'una assegurança de vehicles amb la cobertura d'incendis, han de girar la taxa a la companyia d'assegurances de la persona

També, els ciutadans i les ciutadanes discrepen pels increments en la taxa per utilització privativa de domini públic-guals i, sobretot, la falta de contestació d'alguns ajuntaments a este tipus de reclamacions.

La discrepància amb el càlcul de l'import de les taxes per a participar en proves selectives.

L'Administració raonava la quantificació de la taxa en paràmetres com ara: el Reial decret 462/2002, de 24 de maig, sobre indemnitzacions per raó del servei mentre fixa les quanties de les indemnitzacions per assistències a òrgans de selecció de personal, els anuncis de publicitat en el BOP, DOGV i BOE, les despeses de material fungible i el nombre estimat de concurrents als diferents processos selectius.

El Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, disposa en el seu art. 24.2 que, en general, i conformement al que hi ha previst en el paràgraf següent, l'import de les taxes per la

prestació d'un servei o per la realització d'una activitat no podrà excedir, en el seu conjunt, del cost real o previsible del servei o de l'activitat de què es tracte o, en defecte d'això, del valor de la prestació rebuda; i en l'apartat 4 següent estableix que per a la determinació de la quantia de les taxes podran tenir-se en compte criteris genèrics de capacitat econòmica dels subjectes obligats a satisfer-les.

A més, l'art. 31.1 de la Constitució estableix que tots contribuïran al sosteniment de les despeses públiques d'acord amb la seua capacitat econòmica mitjançant un sistema tributari just.

Sabut és que, entre els diferents tributs, la taxa s'ha caracteritzat tradicionalment per obligar, precisament, al contribuent que rep de manera concreta un acte o servei públic, així com perquè la quantia, en principi, no té en compte la capacitat econòmica del subjecte passiu, i es fixa d'acord amb el "cost de producció de l'activitat administrativa".

La fixació de les quanties de les taxes referides s'ha fet formalment seguint les prescripcions legals, però materialment vam estimar que no era justa.

Deixant al marge processos selectius convocats per l'Administració estatal, autonòmica o grans corporacions locals, vam extraure una mostra dels publicats en els últims mesos corresponents a municipis menuts i mitjans. De les dades obtingudes, tot i que són diferents entre si, les taxes es movien entre els marges de 12 i 60 €, molt lluny dels 143 i 181 establits per la corporació local contra la qual es va interposar la queixa.

L'única cosa que impedeix el legislador és que la taxa supere el cost del servei o de l'activitat administrativa, però mai disposa que la quota siga igual al cost, de manera que pot produir-se una cobertura parcial d'este a través de la taxa i la resta mitjançant altres ingressos de dret públic. També és possible que la taxa atenga a criteris de capacitat econòmica del subjecte passiu, el que pot fer-se, per exemple, a través de bonificacions a qui demostren trobar-se en situació d'atur, situació gens estranya en qui es presenta a un procés selectiu. Per acabar, el Codi Civil, en l'art. 3.1 disposa que, entre altres criteris, les normes jurídiques s'aplicaran atenent a la realitat social del temps i del context en què han de ser aplicades.

Des del Síndic de Greuges, per raons de justícia i equitat, hem suggerit que es promoguen les accions necessàries per a adequar les taxes de realització de proves selectives a la que és habitual en corporacions d'entitat anàloga a eixa, i que es valore la possibilitat de concedir bonificacions atenent a la capacitat econòmica dels subjectes passius.

Un elevat nombre de queixes han tingut com a objecte la taxa pel servei de recollida, tractament i eliminació de residus sòlids urbans de les diverses entitats locals de la Comunitat Valenciana.

La problemàtica ha estat diversa: discrepàncies amb l'increment de les taxes, qüestions relacionades amb la regulació de la taxa i la quota tributària, l'exigència del principi

d'equivalència, açò és la prohibició establida en la Llei d'hisendes locals de vulnerar la proporcionalitat que ha d'haver-hi entre el cost de l'activitat i l'import de la taxa.

De totes destaquem les queixes dirigides al Síndic de Greuges per la possible vulneració de la proporcionalitat que ha d'haver-hi entre el cost de l'activitat i l'import de la taxa.

Com que el tema essencial objecte de discussió és el de la fixació de la quantia de les taxes, hem de començar manifestant com a punt de partida que l'import estimat de les taxes per la prestació d'un servei o per la realització d'una activitat no podrà excedir, en el seu conjunt, del cost real o previsible del servei o activitat de què es tracte.

L'equivalència, doncs, com assenyala el Tribunal Suprem, entre cost del servei i import estimat de les taxes per la prestació del servei es referix al «seu conjunt».

Per a garantir el compliment per part de l'Administració de tal equivalència, l'article 25 de la Llei 39/1988 —derogat pel Reial decret legislatiu 2/2004, que reproduïx este precepte en el seu article 25—, disposa que els acords d'establiment de taxes per a finançar totalment o parcialment els nous serveis haurien d'adoptar-se a la vista d'informes tecnicoeconòmics en els quals es pose de manifest el valor de mercat o la previsible cobertura del cost d'aquells, respectivament. Estos acords, l'absència dels quals duu amb si la nul·litat dels acords aprovatoris o modificatoris dels imports de les taxes, fan possible el dret de l'administrat a la seua impugnació i possibiliten als òrgans jurisdiccionals el control de la potestat reglamentària i la legalitat de l'actuació administrativa, així com la submissió d'esta a les finalitats que la justifiquen, que constitucionalment els correspon conformement a l'article 106.1 de la Constitució.

Davant la normativa vigent i doctrina jurisprudencial elaborada referent a això, és possible afirmar que si bé és cert que l'equivalència entre el cost del servei i l'import estimat de les taxes per la prestació d'este es referix al «seu conjunt» i no és possible, per tant, en principi exigir eixa equivalència en cada liquidació, igualment ha de mantenir-se que el repartiment del cost que serà assumit pels ciutadans cal que es realitze d'acord amb criteris de racionalitat, ponderació i grau d'utilització del servei.

### **3.4 Multes**

Les queixes en este apartat es referixen, sobretot, a discrepàncies o desacords amb les sancions de trànsit.

En este tipus de queixes ens trobem amb la denominada presumpció de certesa de les denúncies de l'autoritat encarregada de la vigilància del trànsit. Per este motiu l'actuació del Síndic es limita a supervisar l'actuació de l'Administració, però no a resoldre la discrepància entre esta i els autors de les queixes que invoquen el principi de presumpció d'innocència.

La presumpció de certesa ve establida en l'art. 76 de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària, aprovada pel Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, modificat per la Llei 19/2001, de 19 de desembre, en establir que les denúncies

efectuades pels agents de l'autoritat encarregats de la vigilància del trànsit donaran fe, excepte prova en contra, respecte dels fets denunciats, sense perjudici del deure d'aquells d'aportar tots els elements probatoris que siguin possibles sobre el fet denunciat.

En termes semblants es pronuncia l'art. 14 del Reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària, Reial decret 320/1994, de 25 de febrer, així com el derogat article 283.II del Codi de la Circulació que també atribuïa a la denúncia dels membres del cos de la Guàrdia Civil i els agents encarregats del servei de vigilància del trànsit, una presumpció de veracitat *iuris tantum*, una vegada ratificada la denúncia.

La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (LRJPAC) regula amb caràcter general la presumpció de certesa que fins aleshores estava sent regulada per distintes disposicions sectorials (en matèria laboral: l'art. 52 de la Llei 8/1988, de 7 d'abril; en matèria de seguretat ciutadana: art. 37 de la Llei orgànica 1/1992, de 21 de febrer; en matèria de transports terrestres: art.22 del Reial decret 1211/1990, de 28 de setembre; en matèria de tributs: art. 145.3 de la Llei 10/1985, de 26 d'abril i art. 62 del Reial decret 939/1986, de 25 d'abril; en matèria de turisme: art. 6 de l'Ordre de 22 d'octubre de 1952, etc.).

Establix l'article 137 LRJPAC que els fets constatats per funcionaris als quals es reconeix la condició d'autoritat, formalitzats en document públic i observant els requisits legals pertinents, tindran valor probatori.

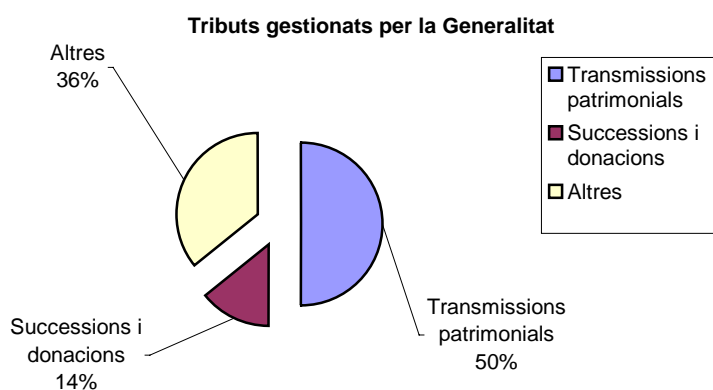
Quant a la qüestió de la possible col·lisió del principi de presumpció d'innocència amb la presumpció de veracitat dels actes o de les denúncies dels agents, el Tribunal Constitucional va tenir ocasió de pronunciar-se en la Sentència 76/1990, de 26 d'abril, en la qual declara constitucional l'article 145.3 de la Llei general tributària, referit a la presumpció de certesa respecte dels fets constatats pels funcionaris en l'acta d'inspecció, si bé estableix com haurà d'interpretar-se este article.

En el mateix sentit, es va pronunciar el Tribunal, en la Sentència 271/1990, de 2 de juliol, relativa a l'art. 283.II del Codi de la Circulació, que estableix: "L'article 283.11 del Codi de la Circulació disposa que la ratificació del denunciant en la seua denúncia "farà fe, excepte prova en contrari", és a dir, la denúncia de l'agent de l'autoritat gaudix d'una presumpció de veracitat *iuris tantum* quant a la certesa dels fets que consten en esta. Això no és contrari a la presumpció d'innocència doncs no atorga a la denúncia una veracitat indiscutible i absoluta, ja que esta presumpció pot cedir davant altres proves que conduïsqen a conclusions distintes, doncs res impedit al denunciat utilitzar davant esta els mitjans de prova oportuns, com expressament admet el mateix article 283.11, el que no comporta tampoc invertir la càrrega de la prova, que, en tractar-se d'una infracció i sanció administrativa, ha de correspondre en tot cas a l'Administració, sinó actuar contra la prova fonamental correctament aportada per part contrària i, si escau, la càrrega de recórrer en seu jurisdiccional contenciosa administrativa la resolució sancionadora de l'Administració i pot, òbviament, basar-se la impugnació en la falta de prova dels fets atribuïts o de la culpabilitat necessària per a imposar la sanció.

Solament podria patir el dret fonamental invocat en la mesura que s'arribara a estimar que la presumpció de veracitat de què estan revestides les denúncies dels agents de l'autoritat significara la concessió d'una preferència probatòria que comportara el trencament de la formació de la convicció judicial sobre la veritat dels fets emprant les regles de la lògica i l'experiència, afectant al principi de la lliure valoració de la prova.

Per tant, la presumpció de certesa dels actes dels funcionaris no vulnera el dret a la presumpció d'innocència perquè esta acta (la denúncia de l'agent), atés que és un mitjà de prova aportat per l'Administració, no comporta una inversió de la càrrega de la prova. El valor o l'eficàcia d'estes actes ha de mesurar-se tenint en compte el principi de la lliure valoració de la prova.

#### 4. Algunes problemàtiques relacionades amb els tributs gestionats per la Generalitat



Les actuacions del Síndic de Greuges es referixen a problemàtiques que afecten l'impost de transmissions patrimonials, l'impost de successions i donacions, les tarifes portuàries i el cànon de sanejament d'aigua.

Pel que fa a l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats es van plantejar diverses temàtiques que a continuació exposem.

Les discrepàncies dels autors de les queixes amb la valoració de l'immoble realitzades pel Servei de Valoració de Béns Immobles de la Conselleria d'Economia i Hisenda.

La no-aplicació del benefici de "família nombrosa" per l'adquisició d'un "habitatge habitual" i el retard en la resolució de l'expedient de devolució d'ingressos indeguts a causa del plantejament de dubtes quant a la determinació sobre en quin moment es va adquirir la condició de família.

La qüestió no era anodina si tenim en compte que el sentit de la resolució, estimatori o desestimatori de sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts, depenia en bona mesura d'esta determinació. Efectivament, en l'aplicació d'un tipus reduït en l'adquisició d'un "habitatge habitual" hem de partir d'un requisit de temps: dos anys des que es genera la necessitat.

S'han presentat queixes quant al moment de la taxació pericial dels habitatges, ja que, de vegades, en el moment de la valoració per l'Administració han estat totalment reconstruïts (millorats) i per tant el taxador no pot retrotraure's a la situació en què es trobava l'habitatge quan va ser adquirit (algun en estat lamentable); en este sentit els autors de la queixa consideren que els taxadors no poden efectuar una taxació real, la qual cosa comporta una indefensió per al contribuent.

Els errors en el preu que en el moment de signar l'escriptura de compra-venda que era diferent a l'inicialment fixat. No obstant això, una vegada resolt este error davant notari, i abonat l'impost de transmissions patrimonials pel valor real d'escriptura, la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació va sol·licitar a l'autor de la queixa l'abonament de l'impost pel valor de la primera escriptura (l'escriptura errònia i esmenada).

Menys nombroses han estat les queixes sobre l'impost de successions i donacions. En este sentit, cal destacar les discrepàncies amb les liquidacions provisionals per entendre que no s'aplica correctament la reducció per habitatge habitual a què es referix l'art. 20 lletra c de la Llei reguladora de l'impost de successions i donacions relatiu a les adquisicions *mortis causa*.

Es planteja el dret a una bonificació del 50% en la quota del cànon de sanejament d'aigua per a ús domèstic.

Amb caràcter previ, vam advertir que esta institució no tenia personal tècnic especialitzat per a determinar si les instal·lacions que donen servei a les localitats afectades en la queixa tenien les característiques tècniques pròpies d'un sistema de depuració, açò és, si estàvem davant una estació de pretractament o d'una EDAR (objecte de controvèrsia en l'expedient).

D'altra banda, constaven en l'expedient de queixa dos informes de l'Administració pública, concretament de la Direcció General de Tributs de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació i de l'Entitat Pública de Sanejament d'Aigües de la Conselleria d'Infraestructures i Transports, en els quals es determina que les instal·lacions que existixen en els municipis eren una EDAR i, en conseqüència, no eren susceptibles de bonificació del 50% en la quota del cànon de sanejament. En este sentit, la consolidada jurisprudència en relació a la presumpció de veracitat, objectivitat i imparcialitat dels informes tècnics de l'Administració, que només poden ser desvirtuats a través d'altres informes o dictàmens tècnics, en este sentit no ens constava l'aportació d'informe tècnic contradictori.



## 5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

L'Administració implicada en la queixa núm. 041299 (Informe Anual 2004, Pàg. 247 i Informe Anual 2005, Pàg. 277), a través d'un nou escrit ens assenyalava que els recursos presentats havien estat resolts desestimàtoriament per la cap del Servei de Recaptació de la Direcció Territorial d'Economia i Hisenda d'Alacant en data de 15 d'abril de 2005, per ajustar-se les notificacions de les liquidacions al dret i es van notificar per correu certificat amb justificant de recepció, en data 29 d'abril de 2005, i el justificant de recepció va ser signat per una empleada.

En estes notificacions s'informava del règim de recursos, però no hi constava que s'haguera interposat el corresponent recurs d'alçada davant la Il·lma. Sra. Directora General de Tributs, per la qual cosa les liquidacions van esdevenir fermes en via administrativa.

Del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris.

En efecte, segons constava en la documentació estudiada, l'administració implicada va complir els seus deures legals quan va notificar les liquidacions practicades en el domicili que constava, tant en els seus arxius, com en els corresponents a l'Agència Estatal de l'Administració Tributària.

En este sentit, cal fer constar que no queda acreditat en l'expedient que l'interessat notificara a l'administració implicada un domicili divergent en el qual desitjara rebre les notificacions. Esta dada resultava especialment rellevant en la present hipòtesi, en la qual ens trobem davant la liquidació periòdica d'una taxa portuària, sorgida de la prestació d'un servei públic o utilització especial del domini públic (utilització d'amarres portuaris) que, com a tal, era prèviament coneguda i de previsible gir i que hauria d'haver generat en l'interessat —davant la falta de recepció d'estes— un comportament de diligència en la determinació del domicili a l'efecte de notificacions, amb esmena dels defectes que pogueren existir.

D'altra banda, com que havia resultat infructuosa esta comunicació, es va recórrer, d'acord amb els dictats de la legislació tributària, a practicar la corresponent notificació per via edictal, destinada precisament a garantir la comunicació en aquelles hipòtesis en les quals, com la present, la comunicació postal personal resulta impossible de realitzar.

Com que l'administració implicada havia complit amb les obligacions que té marcades legalment i els actes analitzats havien esdevingut fermes per consentits, atés que no s'han interposat els recursos legalment previstos, resultava impossible deduir per part d'esta institució l'existència d'una actuació pública irregular.

L'Ajuntament d'Alacant, davant la resolució formulada per esta institució en la queixa 041978 (Informe Anual 2005, pàg. 302), ens informa sobre l'acceptació de la resolució.

En esta resolució, a partir de l'estudi del sistema de notificacions establert en relació amb les sancions de trànsit, vam recomanar a esta administració local que valorara la possibilitat de revocar la providència de constrenyiment, la diligència d'embargament i les sancions imposades, per apreciar en l'expedient sancionador defectes vinculats a la falta de notificació d'acord amb el dret d'estos, retrotraent les actuacions a aquell moment i respectant els drets de defensa de l'interessat.

En l'informe pel qual ens informa sobre l'acceptació d'esta recomanació ens comunicava que no l'acceptava, sobre la base d'entendre que les notificacions es van realitzar "conformement al que hi ha previst en les normes que regulen este tipus d'actes, i esta administració considera que no escau la revocació sol·licitada, per quedar provada la comissió de la infracció, així com que l'actuació, en allò que al procediment sancionador es referix, va ser en tot moment ajustada al dret, tot això, sense perjudici dels recursos que, en defensa dels seus interessos pot interposar la persona interessada".

En relació amb este escrit, vam indicar a l'Ajuntament que esta institució, una vegada estudiada esta comunicació, entenia que no s'aportaven elements nous que desvirtuaren els termes ni el fonament de la nostra resolució.

En conseqüència, vam tancar la queixa ateses les circumstàncies que constaven en la comunicació esmentada.

### III. ENSENYAMENT

#### 1. Ensenyament en xifres

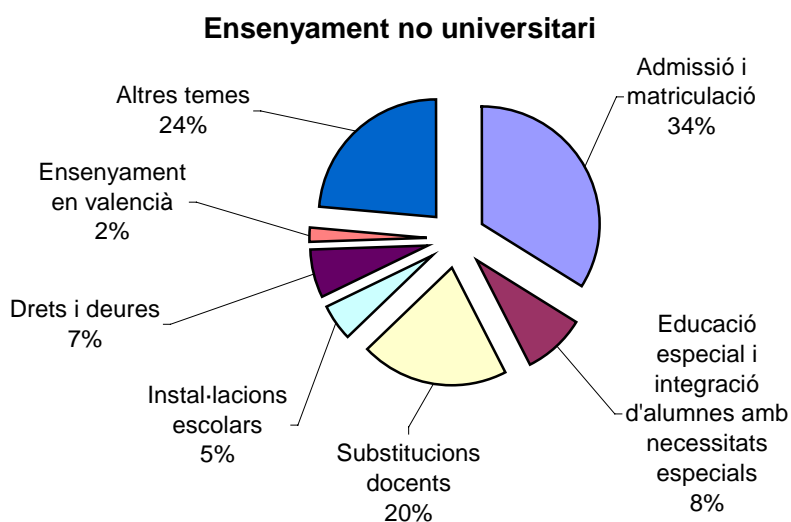
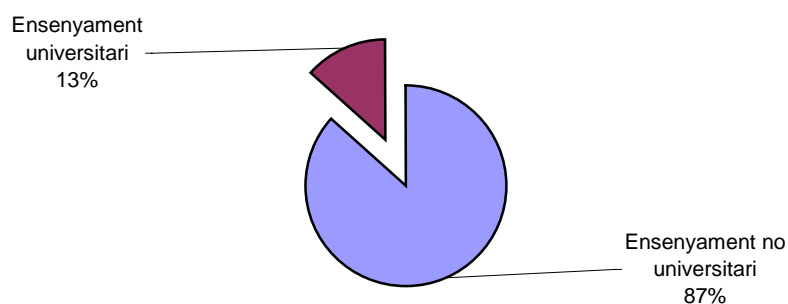
##### 1.1. Anàlisi quantitativa

No tramitades	7	8,33%
♦ <i>Pendents</i>	1	1,19%
♦ <i>No admeses</i>	6	7,14%
En estudi	2	2,38%
En tramitació	33	39,29%
♦ <i>En tràmit normal</i>	32	38,10%
♦ <i>Suspeses</i>	1	1,19%
Tancades	42	50,00%
♦ <i>Per solució</i>	14	16,67%
♦ <i>Se solucionarà</i>	0	0,00%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	10	11,90%
♦ <i>Resolució</i>	18	21,43%
• Acceptades	15	17,86%
• No acceptades	0	0,00%
• No contestades	3	3,57%
<b>Total queixes</b>	<b>84</b>	<b>100,00%</b>



## 1.2. Anàlisi qualitativa

Àrea d'Ensenyament	Queixes
Ensenyament no universitari	45
<i>Admissió i matriculació</i>	20
<i>Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials</i>	5
<i>Substitucions docents</i>	12
<i>Instal·lacions escolars</i>	3
<i>Drets i deures</i>	4
<i>Ensenyament en valencià</i>	1
<i>Altres temes</i>	14
Ensenyament universitari	7
<i>Tribunals qualificadors</i>	2
<b>Total de l'Àrea d'Ensenyament</b>	<b>5</b>



## **2. Admissió i matriculació de l'alumnat**

En l'Àrea d'Educació es registren cada any queixes el denominador comú de les quals és la no-admissió d'un alumne en algun centre —sobretot en el nivell d'educació infantil— sostingut totalment o parcialment amb fons públics i que ha estat triat pels seus pares. El que solen demanar al Síndic de Greuges és la revisió i rectificació de la plaça escolar qüestionada.

La posada en dubte del procés d'admissió pels pares d'alumnes està argumentada per diverses causes, ja siga per disconformitat amb l'aplicació dels criteris de barem, ja siga per presumpes fraus en la documentació exigida a les famílies, etc.

Substancialment qüestionen el procés d'admissió d'alumnes d'educació infantil, com també els criteris de barem legalment establits, ja que consideren que alguns pares falsegen la seua situació laboral, econòmica, familiar, etc. per a obtenir una plaça per als seus fills i denuncien que l'Administració educativa no vigila escrupolosament els processos d'admissió d'alumnes en els centres sostinguts, totalment o parcialment, amb fons públics, generalment en el nivell d'educació infantil.

La insuficient oferta de places escolars de xiquets/es en educació infantil genera, com hem dit, nombroses queixes, ja que com que és un nivell educatiu no obligatori, no existix actualment una obligació legal de prestar cobertura al 100% de les places demanades. Tanmateix, esta institució, conscient de la preocupació social existent referent a això, formula cada any a l'Administració educativa nombroses recomanacions perquè no estalvie esforços i arbitre totes les mesures que calguen, sobretot pressupostàries, per a cobrir al 100% les places d'educació infantil, de manera que puga estendre's a tothom i es faça plenament efectiu el dret, constitucionalment consagrat, a l'educació. En definitiva, li recomanem que adequi l'oferta a la demanda, ja que, d'altra banda, és una de les fórmules més eficaces per a assolir l'efectiva igualtat entre homes i dones i la conciliació entre la vida familiar i laboral.

## **3. Educació preescolar i infantil**

L'educació infantil en la LOGSE comprenia 2 cicles: el primer, que s'estenia fins als 3 anys; i el segon, des dels 3 anys fins als 6 anys d'edat. La LOCE preveu, d'una banda l'educació preescolar, de caràcter voluntari per als pares, dirigida a xiquets/es de fins a 3 anys d'edat; i l'educació infantil, de caràcter voluntari i gratuït, constituïda per un cicle de 3 anys acadèmics que es cursaran des dels 3 fins als 6 anys d'edat. En definitiva, l'educació infantil s'estructura com una etapa no obligatòria però sí gratuïta. L'art. 10.2 de la LOCE estableix que “correspon a les comunitats autònomes, d'acord amb la normativa bàsica que sobre els aspectes educatius d'esta etapa estableisca el Govern, organitzar l'atenció dirigida als xiquets/es d'esta etapa educativa i establir les condicions que hauran de reunir els centres i les institucions en què es preste”.

El RD 827/2003, de 27 de juny, sobre el calendari d'aplicació del nou sistema establert per la LOCE, en l'article 2, i referit als aspectes educatius bàsics i d'implantació, determina:

- a) que abans de l'inici de l'any acadèmic 2003-04 quedaran fixats els aspectes educatius bàsics als quals es referix l'article 10.2 de la LOCE; i,
- b) que en l'any acadèmic 2004-05 les administracions competents començaran la implantació de l'educació preescolar.

El Reial decret 828/2003, de 27 de juny, pel qual s'establixen els aspectes educatius bàsics de l'educació preescolar —com a aspectes més rellevants sobre el tema que ens ocupa— assenyala que “les administracions competents atendran les necessitats que concórreguen en les famílies i hauran de coordinar una oferta de llocs d'educació preescolar capaç de satisfer les seues demandes” (art. 1.3), com també que “correspon a les comunitats autònomes —entre d'altres— establir les condicions que hauran de reunir els centres i les institucions en què es preste (art. 5.1).

El Reial decret 1318/2004, de 28 de maig, modifica el Reial decret 827/2003, de manera que en el seu article u establíx que queda diferida a l'any acadèmic 2006-07 l'aplicació de les mesures previstes en l'article 2 —entre d'altres— per a l'any acadèmic 2004-05.

En definitiva, la qüestió plantejada quant a la insuficient oferta de places en el nivell d'educació infantil i la disconformitat amb les normes jurídiques que regulen els procediments d'admissió d'alumnes no universitaris en centres docents, totalment o parcialment sostinguts amb fons públics de la Comunitat Valenciana, és objecte d'especial atenció pel Síndic de Greuges, però, generalment no observem una actuació administrativa irregular, ja que l'Administració educativa únicament es limita a complir la normativa sobre escolarització, açò és, el Decret 27/1998, el qual, igual que la mateixa Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació, en els articles 20.2 i 53 establíx com a criteris prioritaris per a garantir el dret a la lliure elecció de centre: les rendes anuals de la unitat familiar, la proximitat del domicili i l'existència de germans matriculats en el centre, quan no hi ha places suficients. I això és per la necessitat d'acudir, en els processos d'admissió d'alumnes, a criteris prioritaris, fet que també ha estat objecte de pronunciament pel Tribunal Constitucional, que considera ajustat a dret establir estos criteris en el procés d'admissió.

La vital importància que este nivell educatiu té per a la formació integral dels alumnes i la creixent demanda de places escolars en el nivell d'educació infantil i les necessitats, en definitiva, de conjugar l'interés superior dels menors amb l'estructura familiar actual en la qual els dos cònjuges treballen, fan que esta institució preste especial atenció a esta qüestió, ja que considerem que l'extensió de l'educació infantil a tots els alumnes és una de les fórmules més eficaces per a assolir l'efectiva igualtat entre homes i dones, i assolir la conciliació de la vida familiar i laboral.

Arribats a este punt, esta institució, encara que no pot deixar de reconèixer l'esforç realitzat per l'Administració educativa per a garantir una plaça escolar gratuïta a totes les sol·licituds, no pot concloure sense realitzar una reflexió sobre el procediment legalment establíx per a l'admissió d'alumnes en centres sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, atés que, com hem dit, any rere any hem observat no solament l'augment de la demanda de llocs escolars en educació preescolar, sinó també l'increment de queixes que esta institució rep al començament del curs escolar, de pares

defraudats perquè els seus fills no han estat admesos en el centre docent que han elegit, i de les denúncies de frau en el procés d'admissió d'alumnes.

En primer lloc, hem de dir que, en general, no és possible concloure que l'actuació desenvolupada per l'Administració educativa siga irregular i justifique la intervenció del Síndic de Greuges, tenint en compte que els promotors de les queixes no solen aportar cap argument que desvirtue el que informa l'Administració educativa. I és per això que hem de concloure que aquella observa, en el procés d'admissió d'alumnes, la normativa vigent referent a això, és a dir, les prescripcions contingudes en el Decret 27/1998, de 10 de març, del Govern valencià, pel qual es regula l'admissió de l'alumnat en els centres docents no universitaris de la Comunitat Valenciana sostinguts amb fons públics, modificat pel Decret 87/2001, de 24 d'abril (DOGV de 30 d'abril) i l'Ordre de 3 d'abril de 1998 de la llavors Conselleria de Cultura, Educació i Ciència per la qual es regula el procediment d'admissió de l'alumnat en centres d'educació infantil, educació primària i ESO de la Comunitat Valenciana sostinguts amb fons públics (DOGV núm. 3220 de/8 04/98); en conseqüència, que el que informa l'Administració afectada a esta institució té presumpció de veracitat.

En este sentit, hem de concloure que els poders públics han de garantir l'efectiu gaudi del dret a l'educació reconegut en l'art. 27 de la Constitució espanyola i això genera, immediatament, el dret a un lloc escolar, però en cap cas un dret a un lloc escolar determinat de la preferència de l'interessat, tal com assenyalen el Tribunal Constitucional i el Tribunal Suprem en les sentències, entre d'altres, en la Sentència de la Sala 3a de l'Alt Tribunal, de 8 de juliol de 1986.

L'Administració educativa complix les seues obligacions legals quan assigna un lloc escolar al sol·licitant d'una plaça en educació infantil, de manera que fa efectiu el dret constitucionalment consagrat (art. 27) a l'educació, i observa, al llarg del procés d'adjudicació, una actuació objectiva, lliure d'arbitrarietat i ajustada als principis d'igualtat i imparcialitat.

Ara bé, com hem assenyalat, l'existència en determinats centres docents, sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, d'una demanda de llocs escolars superiors a l'oferta, determina, lògicament, que s'hagen d'adaptar criteris que permeten decidir, en cada singular ocasió, a qui se li han d'atorgar les places existents.

Com és sabut, en el Decret 27/1998, de 10 de març del Govern valencià, s'establix el procediment d'admissió i la valoració (objectiva) que correspon realitzar de cadascun dels criteris que s'entenen susceptibles de ser tinguts en compte a l'hora d'atorgar una plaça escolar. D'esta manera, es valora i atribuïx una puntuació a diferents aspectes, com són la major o menor proximitat familiar, la renda de la unitat familiar, l'existència d'altres germans matriculats en el centre, etc.

I és, precisament, la posada en dubte d'estos criteris legalment establits per a determinar l'assignació d'un lloc escolar en un determinat centre docent on la demanda és superior a l'oferta, i, en este sentit, són constants les queixes tramitades per esta institució de pares qüestionant els processos d'admissió d'alumnes com ara la 050773, 051135, 051534 i 051585, 060001 i 060810.

La suposada falsedat documental d'alguns pares per a assolir l'escolarització dels seus fills va donar lloc a l'admissió de la queixa 060001, i que finalment va ser arxivada perquè la interessada no va aportar cap dada que desvirtuara el que havia informat l'Administració pública quan assenyalava en la seua comunicació que el procés seguit en el col·legi en el qual la interessada pretenia matricular al seu fill havia observat la normativa sobre escolarització en compliment de l'Ordre de 3 d'abril de 1998, que, en el seu apartat 31, punt 4, preveu que, en el supòsit de no obtenir lloc escolar en cap dels centres sol·licitats, és la Comissió d'Escolarització la que posarà en coneixement dels pares afectats la relació de places vacants a fi que opten per alguna.

El tractament donat pel Consell Escolar, tal com indicava l'Administració educativa en el seu informe, s'ajustava al Decret 27/1998, de 10 de març, i a l'Ordre de 3 d'abril de 1998, d'acord amb el RD 772/1999, de 7 de maig, pel qual es regula la presentació de sol·licituds, registres i comunicació davant l'Administració General de l'Estat (art. 6) i es verificava la concordança de la documentació presentada per a cadascun dels apartats exigits en l'Ordre 3/04/98 ja citada, una vegada contrastats degudament, i de conformitat amb l'art. 46.2 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que determina que, en el cas de presentació de còpies, caldrà garantir-ne l'autenticitat.

Una associació per a la igualtat de drets en l'admissió d'alumnes en la queixa 060180 demanava i exigia a l'Administració pública extremar el rigor en el control en els processos d'admissió d'alumnes en centres docents sostinguts totalment o parcialment amb fons públics per a evitar que alguns pares falsegen la seua situació laboral, financera, etc.

La tramitació de la queixa referida en la data de tancament del present informe no ha conclòs, ja que els promotors qüestionaven i sol·licitaven la revisió en diversos centres docents del procés d'admissió d'alumnes.

A petició de la interessada i per haver-se solucionat favorablement la qüestió plantejada en la queixa 060810, relativa, igual que les precedents, a la disconformitat amb la inadmissió del seu fill en el centre triat per ella, va ser arxivada.

La no-admissió de dos germans en un col·legi públic i la impossibilitat de conciliar la vida familiar i laboral va ser l'objecte de la queixa 060867, ja que els xiquets, per a poder ser matriculats en un centre que aplicara el denominat Programa d'incorporació progressiva al valencià (PIP), havien de ser matriculats en un centre a 6 quilòmetres de distància del seu domicili. Es va solucionar satisfactòriament pel fet que van ser matriculats en un centre que disposava dels serveis complementaris de transport i menjador escolar.

Davant l'augment de demanda de llocs escolars en este nivell educatiu, esta institució ha sostingut, en els diferents informes que s'han presentat davant les Corts Valencianes, que la solució ha de vindre donada per un correlatiu augment en l'oferta educativa, açò és, per l'obertura de nous col·legis o "aules" en un centre educatiu ja existent, de manera que es mantinga inalterada, en cada classe, l'òptima correlació "alumne-professor-aula".



El recurs a l'augment d'esta ràtio, des d'este punt de vista, tan sols seria lícit quant a solució temporal, mentre que es produïx la posada en pràctica de la política que es considera, per tant, més adequada i respectuosa amb el dret a una educació de qualitat.

L'examen de les queixes dels valencians en esta matèria davant el Síndic de Greuges, qüestionant la normativa autonòmica, en particular els criteris del barem en els processos d'admissió d'alumnes, ens va conduir a suggerir a l'Administració educativa una sèrie de mesures concretes a tenir en compte davant una eventual revisió del procés d'accés a llocs escolars, i en particular del barem, ja que totes les queixes, en esta matèria tenen com a denominador comú la posada en dubte del procés d'adjudicació d'un lloc escolar i les denúncies de frau mitjançant l'aportació intencionada de documentació que no s'ajusta a la situació real de les famílies, i especialment en el "criteri renda anual de la unitat familiar".

Els promotors d'estes queixes al·leguen conèixer casos que no volen denunciar particularment, en els quals es fa i se segella una declaració d'ingressos inferiors als reals, que és la que es presenta al procés d'admissió, i que posteriorment es regularitza mitjançant una declaració complementària. Per això, l'aplicació d'este criteri ha d'exigir a l'Administració un esforç addicional, ja que els centres docents no tenen mecanismes necessaris per a comprovar la veracitat de la informació fiscal aportada per les famílies al costat de la sol·licitud d'admissió i per a investigar si s'han falsejat les dades econòmiques, més encara si considerem que este criteri de renda de la unitat familiar és generalment utilitzat per a adjudicar les últimes places "menor renda anual per càpita de la unitat familiar". En este sentit, esta institució considera convenient que es faça una revisió de la normativa quant a arbitrar els mecanismes necessaris per a la detecció de possibles irregularitats en les dades relatives a la renda de les persones físiques, exigint a les famílies un certificat d'ingressos totals de les persones que integren la unitat familiar expedit per l'Agència Estatal de l'Administració Tributària, en comptes d'atorgar validesa a la còpia del full de liquidació de l'IRPF.

En definitiva, esta institució considera que, en termes generals, l'Administració educativa ha d'arbitrar tots els mecanismes que siguen necessaris per a garantir la transparència dels processos d'admissió d'alumnes, a fi de desvirtuar la idea, molt generalitzada, de l'existència de frau, i ha d'adoptar cauteles addicionals per a evitar que puguen falsejar-se les circumstàncies que es valoren en el procés d'admissió.

De conformitat amb el que acabem de dir, esta institució, en virtut de l'article 29 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, suggerix a l'Administració educativa: que revise la legislació autonòmica (Decret 27/1998 de 10 de març del Govern valencià) que estableix el procediment d'admissió i valoració (objectiva) que correspon realitzar a cadascun dels criteris susceptibles de tenir en compte a l'hora d'atorgar una plaça escolar, i en particular del barem, i, en definitiva, que arbitre tots els mecanismes necessaris per a garantir la transparència dels processos d'admissió d'alumnes a fi de desvirtuar la idea, molt generalitzada, de l'existència de frau, i que adopte cauteles addicionals per a evitar que puguen falsejar-se les circumstàncies que es valoren en el procés d'admissió, i especialment l'exigència a les famílies d'un certificat d'ingressos totals de les persones que integren la unitat familiar,

expedit per l'Agència Estatal de l'Administració Tributària, en comptes d'atorgar validesa a la còpia del full de liquidació de l'IRPF.

La Direcció General d'Ensenyament, en la comunicació rebuda amb motiu de la queixa 050773, va dir a esta institució que la Conselleria de Cultura, Educació i Esport tenia previst modificar la normativa autonòmica sobre el procés d'admissió d'alumnes en els centres docents de la Comunitat Valenciana sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, una vegada aprovada la Llei orgànica d'educació, publicada en el BOE de 4 de maig, i que en este projecte es tindrien en compte els suggeriments formulats pel Síndic de Greuges.

Conscients, com ha quedat dit, de la vital importància que este nivell educatiu té per a la formació integral dels alumnes i de la creixent demanda de places escolars en educació infantil i convençuts que l'extensió de l'educació Infantil a tots els alumnes és una de les formes més eficaces per a assolir l'efectiva igualtat entre homes i dones, i la conciliació de la vida laboral i familiar, d'una banda, i a causa dels canvis legals establits per la LOGSE, la LOCE, i el RD 1318/2004 (pel qual es diferix la implantació de l'etapa d'educació preescolar al curs 2006/07) i prop de complir un any la Llei valenciana per a la igualtat entre homes i dones (Llei 9/2003, de 2 d'abril, l'art. 51 de la qual creava la Defensoria de la Igualtat, i assignava el seu compliment al Síndic de Greuges) vam considerar necessari, amb data 11 de març de 2004, iniciar una investigació d'ofici, tendent a verificar el grau de compliment de les previsions del citat text legal per l'Administració pública valenciana, ja que la Llei 9/2003 està referida a diversos àmbits de la realitat social (entre estos, l'educatiu, en els seus primers nivells, el laboral, el familiar, etc.). Esta queixa té el núm. 19/2004, d'ofici, i 040708.

Una vegada conclosa la tramitació de la queixa, que, a causa de la complexitat del tema, els canvis legals establits per la LOGSE, la LOCE i el RD 1318/04 (pel qual es diferix la implantació de l'etapa d'educació preescolar al curs 2006/07), i la necessitat d'eleva a consulta a diversos departaments de la Conselleria d'Educació (incloses les tres direccions territorials), va fer inviable que la nostra investigació concloguera en els terminis preceptius, vam formular una resolució a l'Administració educativa, el text literal de la qual pot consultar-se en la pàgina web del Síndic de Greuges, sobre la base de les següents conclusions:

La progressiva incorporació dels menors al sistema educatiu constituïx un assoliment de les societats occidentals que ha culminat, a la fi del segle passat, amb l'extensió, quasi total, del dret a l'educació de tots els xiquets i xiquetes immersos en el tram definit com d'escolarització obligatòria. L'accés a la informació, la cultura i la formació, al costat de la possibilitat d'adquisició de valors compartits de contingut ètic i cívic, estan en la base de les finalitats educatives de les societats modernes. Precisament per això, l'obligatorietat i la gratuïtat de l'educació bàsica constituïxen un dels puntals dels actuals estats del benestar a Europa i s'han incorporat al patrimoni cultural comú, de manera que es consideren un dels elements més transformadors de les nostres societats.

No obstant això, no es pot desconéixer el fet que al costat del reconeixement del dret a l'educació, quant a dret subjectiu, les necessitats d'un sistema productiu, cada vegada més divers i sofisticat, han contribuït a determinar nous continguts, maneres i formes de

fer dels serveis educatius. Per això, i davant la idea que el període educatiu se circumscriu a una determinada etapa de desenvolupament personal, ens trobem avui dia amb noves exigències de formació que s'estenen al llarg de tota la vida.

El dret a l'educació, d'esta forma, no se circumscriu ja tan sol a un període d'edat determinat i fitat precisament en el temps, sinó que per contra, estes noves realitats han contribuït de manera decisiva a forjar la idea que “l'educació és un dret de la persona, que com a tal es troba present amb independència de l'edat que esta acredite.”

De manera especial, en els últims temps s'ha pres consciència de l'especial importància que l'actuació educativa presenta en els primers anys de vida de les persones. La infància, d'esta forma, es presenta com una etapa evolutiva de l'ésser humà en la qual les possibilitats formatives es troben especialment accentuades, ja que és en este període de temps quan s'establixen les bases de la personalitat futura de la persona i quan es marquen els primers i decisius trets del caràcter, a més de ser una edat en la qual la capacitat i les potencialitats d'aprenentatge són especialment intenses.

Tot això, com posen de manifest els especialistes, determina que l'educació en el període infantil (que abastaria des dels zero fins als sis anys d'edat) adquirisca una importància decisiva i que, d'acord amb això, el dret a l'educació, que proclama l'article 27 del nostre text constitucional, siga particularment transcendent. I, en conseqüència, els poders públics estan específicament vinculats a la puntual satisfacció d'estes necessitats educatives i a la promoció i dotació dels recursos materials i personals necessaris que facen possible esta satisfacció.

La major exigència i complexitat dels sistemes productius, d'una banda, i de manera especial, la plena incorporació de la dona al món laboral, d'una altra banda, han determinat, però, que el sistema educatiu, especialment quan ens referim a l'etapa de zero a sis anys, haja assumit —al costat de la seua original i primigènica funció educativa— una evident i transcendent funció assistencial o de cura dels menors, atesa la impossibilitat dels pares de complir estes tasques, com a conseqüència dels seus horaris laborals.

D'altra banda, els menors de sis anys són plenament titulars de drets i, per tant, són portadors d'un dret subjectiu a l'educació, per la qual cosa és obligació de l'Administració garantir el ple exercici d'este dret fonamental a l'educació en este tram d'edat.

La Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu, des d'ara LOGSE, va regular l'educació infantil en dos cicles:

- El primer que s'estenia fins als 3 anys.
- El segon, constituït per un cicle de tres anys acadèmics, que es cursaran des dels 3 fins als 6 anys d'edat.

Amb posterioritat, la Llei orgànica 10/2002, de 23 de desembre, de qualitat de l'educació, des d'ara LOCE, redefinix l'estructura del sistema educatiu en estos nivells:

- De 0 a 3 anys: educació preescolar, caracteritzada per la seua doble naturalesa educativa i d'atenció i cura de la primera infància, que tindrà un caràcter voluntari per als pares.

- De 3 a 6 anys: educació infantil, de caràcter voluntari i gratuït.

No obstant això, cal advertir que el Reial decret 1318/2004, de 28 de maig, ha modificat el Reial decret 827/2003, de manera que la implantació de l'etapa d'educació preescolar ha quedat diferida al curs 2006-07.

El caràcter voluntari que assenyalen les citades normes, tant en educació preescolar com en educació infantil, no ha d'interpretar-se com una no obligatorietat d'oferta de servei per part de l'Administració educativa.

Estem en presència d'un deure dels poders públics d'assegurar les places escolars suficients per a l'escolarització de tots els xiquets entre 0 a 6 anys els pares o tutors dels quals així ho desitgen, i oferir a les famílies amb fills en estes edats la possibilitat d'utilitzar els serveis no escolars.

De l'estudi de les dades aportades, es desprenen “mancances de places sostingudes amb fons públics en el nivell de preescolar (de xiquets menors de 3 anys), dades una mica més positives en el nivell de segon cicle d'infantil (xiquets menors de 6 anys).”

La LOCE estableix l'obligació dels poders públics d'assegurar, en estos nivells educatius, places escolars per a tots els xiquets les famílies dels quals ho sol·liciten. En este sentit l'art. 10.4 determina que “les administracions competents atendran a les necessitats que concórreguen en les famílies i coordinaran les ofertes de places suficients per a satisfer les demandes.”

Hem de considerar que les sol·licituds de places en estos nivells educatius a la nostra Comunitat autònoma se circumscriu a determinades famílies que no disposen d'altre recurs per a conciliar la seua jornada laboral amb l'atenció als seus fills.

D'altra banda, entenem que podrien comportar una adaptació millor de la jornada laboral dels pares, i per això també van ser objecte d'anàlisi en esta queixa, els denominats serveis complementaris de menjador i transport escolar, així com els horaris escolars.

Quant als serveis complementaris de menjador i transport escolar, dels informes remesos vam concloure que durant el curs 2003/2004 el nombre d'alumnes que **no** van poder beneficiar-se estos serveis va ser de 386 per a menjador i 313 per al transport escolar.

Dins la missió de satisfacció, tant de les necessitats educatives dels xiquets com de compaginació i harmonització de la vida familiar i laboral, resulta evident l'enorme transcendència que presenten els serveis complementaris de transport i menjador escolars.

Així, l'existència d'una xarxa suficient de transport i menjadors escolars constitueix un factor essencial que coadjuva a la matriculació del menor en els centres educatius, en permetre la seua assistència al centre d'educació infantil més enllà de les concretes disponibilitats horàries dels pares.

Analtzat d'esta forma i des del prisma de l'interés educatiu del menor que, d'acord amb l'article 27 de la Constitució espanyola, ha de marcar l'actuació dels poders públics en esta matèria, no es pot sinó concloure l'extraordinària importància que per al desenvolupament educatiu del menor estan cridats a complir els serveis complementaris.

Com a conseqüència de tot això, no podem compartir la visió de l'educació infantil i dels serveis complementaris que hi van units com a serveis merament assistencials i, per això, de prestació voluntària per a les administracions públiques, de manera que estes complisquen els seus deures assignant recursos i satisfent necessitats tan sols en la mesura que ho permeten “els excedents de recursos” que es deriven de la prestació educativa qualificada d'obligatòria. Per contra, l'adequada satisfacció de les obligacions que en matèria educativa es deriven del nostre text constitucional, i que es concreten en el deure de permetre el lliure desenvolupament de la personalitat del receptor de les prestacions educatives, exigix dels poders públics una potenciació i millora dels recursos destinats a l'activitat educativa, d'acord amb la importància que esta presenta per a la consecució d'aquell objectiu constitucional.

Pel que fa als **horaris dels centres**, de la normativa estudiada, així com de la informació rebuda de les tres direccions territorials, entenem que són els pares, a través de les AMPA qui han d'iniciar, de forma coordinada amb els directors o titulars dels centres docents, si ho consideren oportú, els tràmits per a la modificació de la jornada.

Podem concloure que totes les direccions territorials han rebut sol·licituds de modificació de jornada (que afecten a l'inici o la finalització d'activitats lectives), així com que, en la majoria dels casos, van ser resoltes de forma estimatòria.

Difícilment, podrem conciliar la vida laboral quan molts centres d'educació infantil tenen jornades de matí de 9.00 h a 12.30 h i de vesprada de 15.00 h a 17.00 h. El tema, evidentment, es complica si no es disposa dels serveis complementaris de transport i menjador escolar.

Entenem que les actuacions de l'Administració educativa han d'anar dirigides a incrementar el nombre de centres d'educació preescolar i infantil sostinguts amb fons públics, possibilitar els serveis complementaris de menjador i transport escolar, així com facilitar les adaptacions de jornades en els centres, i haurien de donar com a resultat millor conciliació de la vida laboral i familiar.

Tot això sense perdre de vista que el principi que ha de prevaldre és l'“interés superior del menor”; això no ha d'impedir que este siga compatible amb el dret dels pares a conciliar la vida familiar i laboral.

En esta línia opera la Llei 9/2003 de la Generalitat Valenciana, que en el seu art. 7 assenyala que:

“L'educació i la conciliació familiar i laboral. El Consell de la Generalitat adoptarà les mesures necessàries per a garantir l'ampliació de l'horari d'obertura de tots els centres públics que impartisquen educació infantil i educació primària, amb la finalitat d'atendre les necessitats de les famílies que ho necessiten per l'horari laboral de la mare i el pare.”

D'altra banda, l'art. 17 de la citada Llei valenciana disposa:

“Conciliació de la vida familiar i laboral. L'Administració autonòmica ampliarà la xarxa pública d'escoles infantils i guarderies laborals en les empreses o prestacions econòmiques equivalents, en els períodes extraescolars, amb la finalitat de fer compatible el treball amb la maternitat i la paternitat a aquells treballadors i treballadores amb descendència de menys de tres anys i en període de vacances als majors de 3 anys.”

Els notables canvis culturals i econòmics que s'han produït en la nostra societat en els últims anys han transformat els models familiars, i han fet sorgir noves necessitats socials a les quals s'ha de donar resposta de forma adequada. Amb la incorporació progressiva de la dona al món laboral s'observa un considerable increment del nombre de parelles amb fills que han de compatibilitzar el treball d'ambdós fora de la llar amb la seua criança i equacions. Així mateix, es constata la necessitat de conciliar ambdós aspectes en el cas de les familiar monoparentals.

És evident que s'han de prendre en consideració les necessitats dels pares a l'hora de planificar l'oferta d'estos serveis educatius, i més tenint molt present, tal com s'ha assenyalat anteriorment, que els menors són subjectes de drets, fins i tot a estes edats en les quals no poden exigir-los de forma directa. Malgrat que tant els poders públics com els ciutadans posen èmfasi en els aspectes assistencials i de satisfacció de les necessitats dels pares davant el vessant educatiu, estimem que el criteri que ha de regir l'organització i el funcionament dels centres en esta etapa ha d'atendre prioritàriament a les necessitats de la infància i ha de garantir l'exercici del seu dret a l'educació. No obstant això, ha de prevaldre l'interés superior del menor i no s'ha de contraposar a la necessària conciliació de la vida familiar i laboral, ja que ambdós resulten perfectament compatibles.

Amb fonament en les anteriors consideracions i de conformitat amb el que disposa l'art. 29. 1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulem els següents suggeriments:

- Primer. Que incremente els seus esforços econòmics i pressupostaris per a millorar l'oferta de places disponibles en centres sostinguts amb fons públics en els nivells educatius de preescolar i de segon cicle d'infantil.
- Segon. Que, amb la finalitat de donar un contingut al dret a una educació de qualitat, reconegut constitucionalment, adopte totes les mesures que siguen necessàries, ordinàries o extraordinàries, incloses les pressupostàries, per a estendre els serveis complementaris de transport i menjadors escolars.
- Tercer. Que als pares, professors responsables de centres docents, se'ls informe de les possibilitats que, quant als horaris dels centres, tenen de sol·licitar els denominats

"horaris especials" per a permetre conciliar millor la vida familiar i laboral, segons el que estableix el citat art. 7 de la Llei 9/2003 de la Generalitat Valenciana.

La Conselleria de Cultura, Educació i Esport, en termes generals, va acceptar els suggeriments realitzats pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana com a continuació detallam:

“Suggeriment primer: “Que incremente els seus esforços econòmics i pressupostaris per a millorar l’oferta de places disponibles en centres sostinguts amb fons públics en els nivells educatius de preescolar i de segon cycle d’infantil”.

La Conselleria de Cultura, Educació i Esport ha complit totalment amb este suggeriment i seguirà complint-lo:

- En la Llei de pressupostos de la Generalitat Valenciana de 2006 s'ha incrementat en un 84,9% la línia pressupostària dedicada a la subvenció de l'escolarització de l'alumnat de 0-3 anys de centres autoritzats de 1r cycle d'educació infantil/educació preescolar. Esta inversió ha permés augmentar en un 50% el total d'alumnat beneficiari respecte del curs anterior.

- Per al curs 2006-07, l'alumnat escolaritzat en centres d'educació infantil de 1r cycle, beneficiari d'esta subvenció experimentarà un increment del 61% respecte del curs 2005-06. Així mateix, en l'esborrany de pressupostos per a 2007, la Conselleria de Cultura, Educació i Esport ha sol·licitat un increment molt significatiu.

- En l'any 2006, la Generalitat Valenciana va suprimir les taxes acadèmiques que es percebien en les escoles infantils (0-3 anys) dependents de titularitat de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, i les ha fet gratuïtes.

- En el curs 2006-07 s'ha generalitzat el concert general de les unitats de 2n cycle d'educació infantil (3 a 6 anys).

- En el curs 2006-07 s'ha incrementat el nombre d'unitats oferides de 2n cycle d'educació infantil, sostingudes amb fons públics (34 unitats més en centres públics i 28 unitats més en centres concertats).

Suggeriment segon: “Que, amb la finalitat de donar contingut al dret a una educació de qualitat, reconegut constitucionalment, adopte totes les mesures siguen necessàries, ordinàries o extraordinàries, incloses les pressupostàries, per a estendre els serveis complementaris de transport i menjadors escolars.”

La Conselleria de Cultura, Educació i Esport, de fet, està estenent el servei complementari gratuït de transport escolar en el segon cycle de l'educació infantil: la població d'este nivell que s'escolaritza en una altra localitat en la zona rural és beneficiària del transport col·lectiu; la seua extensió es generalitzarà d'acord amb la cobertura que els pròxims pressupostos de la Generalitat assignen en esta partida; no obstant això, és objectiu de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport que, a curt termini, el transport escolar gratuït pugua arribar a tota la població del segon cycle de

l'educació infantil, en les mateixes condicions que l'alumnat d'educació obligatòria (educació primària i educació secundària obligatòria).

Suggeriment tercer: “Que als pares, professors i als responsables de centres docents s'informe de les possibilitats que en relació als horaris dels centres tenen de sol·licitar els denominats “horaris especials” per a permetre la millor conciliació de la vida familiar i laboral, segons el que estableix el citat art. 76 de la Llei 9/2003 de la Generalitat Valenciana.”

Tenint en compte tot el que s'expressava en la comunicació rebuda, vam donar per conclosa la nostra investigació.

La Resolució emesa per esta institució amb data 12 de desembre de 2005 amb motiu de la queixa iniciada d'ofici núm. 040050 i de registre general 041824 sobre la ràtio d'alumnes en educació infantil (Informe 2005, pàg. 156) i en la qual suggeríem a l'Administració escolar que adoptara totes les mesures que foren necessàries per a regular la ràtio d'alumnes per curs en educació preescolar, i basada en l'existència d'una llacuna normativa susceptible d'afectar negativament la qualitat de l'educació dispensada a l'alumnat d'este nivell, no va ser acceptada per la Conselleria de Cultura, Educació i Esport.

En la comunicació a través de la qual ens va informar la Conselleria sobre l'acceptació del suggeriment formulat o, si escau, sobre els motius per a no fer-ho, ens indicava l'existència d'un projecte de reforma de la legislació educativa i, a este efecte assenyalava que:

fins i tot estant vigent l'ordenació educativa establida per la LOCE (...), és molt probable que esta llei es derogue, ja que està en fase de tràmit parlamentari un projecte de llei (LOE) en què aquella queda derogada i, amb això, l'educació preescolar és substituïda per l'educació infantil de 1r cicle com una etapa de caràcter educatiu, i en què igualment s'establix que seran les administracions educatives (sense concretar l'atribució de competències) qui haurien de regular els aspectes motiu de la queixa”.

A causa de això, la Direcció General d'Ensenyament ens informava que:

“davant la falta d'estabilitat jurídica, considera aconsellable —per prudent— no acceptar el suggeriment en els termes proposats. No obstant això, podria acceptar-se un suggeriment, en el sentit que es formula, sempre que:

- a) la formulació es produïra quan el projecte de llei, en fase de tràmit parlamentari, es concrete en llei promulgada;
- b) en este s'atribuïren competències de desenvolupament, en els aspectes citats, a les comunitats autònomes”.

En relació amb els arguments sostinguts per l'administració implicada, esta institució no va poder sinó recordar que l'article 9 de la Constitució espanyola estableix expressament que “els ciutadans i els poders públics estan sotmesos a la Constitució i a les lleis” (apartat primer), garantint-se per això la vigència absoluta del principi de legalitat (apartat tercer).



D'este mandat normatiu es deduïx que totes les administracions públiques, inclosa la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, es troben sotmeses als mandats continguts en les lleis vàlidament publicades que es troben en vigor, i han d'acatar els mandats continguts en estes i exercir les competències que els atribuisquen.

En el present cas, l'existència d'un projecte de reforma de la legislació vigent en matèria educativa en res no afectava la pròpia vigència d'esta legislació; és a dir, la LOCE era la norma en vigor en matèria educativa i, per tant, la norma que havia de ser acatada en este sector pels poders públics.

Per altra banda, de la lectura dels documents que consten en l'expedient, es deduïa que l'Administració educativa reconeixia i, per tant, compartia l'existència d'una llacuna normativa en relació amb la ràtio d'alumnes per aula en el nivell educatiu estudiat i reconeixia que la normativa vigent li atribuïx la competència, irrenunciable (article 12 Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú), per a regular este aspecte. Este aspecte que no va ser discutit ni rebutat per l'administració implicada.

D'acord amb tot el que antecedit, vam entendre que l'existència d'un simple projecte de reforma (que no tenia garantida la seua cristal·lització en llei vigent), no podia servir com a argument per a deixar d'exercir les competències normatives que corresponent a la Generalitat Valenciana, d'acord amb les normes que sí que estaven en vigor, especialment quan estes tenen un impacte tan clar en un tema de la màxima transcendència com és la qualitat de l'educació dispensada pel sistema educatiu valencià.

En conseqüència, i atés que no consideràvem justificada la no-acceptació de la referida resolució, de conformitat amb l'article 29.2 de la Llei 11/1988 de 26 de desembre, vam comunicar a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport que reflectiríem la seua descrita actitud hostil i informació facilitada en el nostre informe anual a les Corts Valencianes.

#### **4. Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials**

En este apartat, igual que en exercicis anteriors, donem compte d'aquelles queixes de pares i mares de xiquets amb discapacitat en les quals denuncien al Síndic de Greuges la situació en què, desgraciadament, sovint es troben els xiquets que patixen discapacitat, ja que a l'hora d'accedir a les aules manquen de la imprescindible dotació d'educadors perquè la seua integració escolar siga plena i efectiva; els problemes que sorgixen quan es produïx la baixa d'un educador i la seua plaça no és coberta per un altre professional i els xiquets queden totalment desatesos, baixes que de vegades es perllonguen durant mesos o quan un educador finalitza el seu contracte durant el curs escolar, ja que encara que esta situació és previsible no se substituíx este professional per un altre des del mateix dia de la baixa, i en la majoria dels casos l'educador s'incorpora mesos després que haja començat el curs escolar i les conseqüències negatives per a les famílies, ja que en el cas de no-substitució de baixes d'educadors, algunes vegades no es permet l'assistència al centre fins que este educador no s'incorpora, mentre que, en altres ocasions, un dels pares ha d'acudir al centre escolar per a realitzar els canvis de bolquer o per a ajudar el xiquet a pujar i baixar les escales, la qual cosa afecta negativament el seu exercici professional i provoca en molts casos que un dels pares no puga desenvolupar cap tipus de treball o, en el pitjor dels casos, que el xiquet no puga acudir al col·legi.

Els problemes a l'hora de trobar col·legis amb menjador i transport adaptat, recursos també necessaris perquè la seua escolarització siga plena, pel fet que les despeses que origina tenir un xiquet amb patologies obliga els dos pares a treballar i no poden compaginar l'horari escolar amb el laboral, també van ser denunciats pels pares. El transport, la seua inexistència o la denegació de les beques de transport que se sol·liciten i la falta de professionals de suport en els desplaçaments en el transport adaptat, també ocupen part de les denúncies formulades en estes queixes, així com l'incompliment de la Llei de salut escolar (Llei 1/1994, de 28 de març, de la Generalitat Valenciana, de salut escolar), que obliga el centre de salut més pròxim al centre escolar a desplaçar el personal qualificat per a atendre als alumnes amb necessitats educatives especials i que provoca que molts pares hagen d'acudir al centre educatiu a realitzar el sondatge dels seus fills, i es produïxen distorsions personals, familiars i laborals que impedeixen, òbviament, la conciliació de la vida familiar i professional.

La manca de fisioterapeuta en els centres on acudixen alumnes, per exemple, amb espina bífida, és essencial i necessària en els centres educatius perquè permeta compatibilitzar l'horari escolar amb el de rehabilitació, és una altra de les demandes freqüents.

Estes situacions suposen, efectivament com assenyalen en els seus escrits, un sobreesforç personal i econòmic dels alumnes i de les seues famílies, a causa de la resposta inadequada per part del sistema públic de sanitat que provoca, o bé que els xiquets hagen de faltar a classe per a acudir a rehabilitació, o per contra, que no se'ls proporcione este tipus de tractament que és imprescindible per a les seues vides, i per això les famílies han d'acudir, de vegades, a centres privats amb el cost econòmic que això implica i que no tots els pares poden pagar i, en definitiva, una vulneració del dret, constitucionalment consagrat, a l'educació en termes d'igualtat efectiva.

La demanda dels promotors d'estes queixes està circumscrita, en definitiva, als punts següents:

- Substitució immediata de les baixes dels educadors en tots els supòsits (malaltia, maternitat, fi de contracte...).
- Incorporació dels educadors des de l'inici del curs escolar en tots els centres educatius.
- Existència de transport adaptat i personal de suport suficient per a tots els alumnes amb discapacitat.
- Compliment de la Llei de salut escolar.
- Presència de fisioterapeutes en els col·legis.

Els interessats, pares i mares d'alumnes amb discapacitat, consideren que, fins a la data, de les reunions mantingudes amb els representants de les diverses conselleries no s'han realitzat actes oficials ni hi ha hagut una resposta efectiva, ja que, encara que s'han solucionat situacions particulars i puntuals, no s'han produït canvis legislatius que incidisquen sobre la causa dels problemes, de manera que se segueixen produint i es produiran, i en la majoria de les ocasions, les diferents conselleries argumenten que les actuacions són competència de les altres, de manera que ningú assumix la solució ni es plantegen de manera seriosa accions integrades entre totes les conselleries competents, malgrat que, en la majoria dels casos reconeixen, no obstant això, els esforços realitzats per l'Administració pública valenciana perquè els xiquets amb necessitats educatives especials accedisquen, en condicions d'igualtat efectiva a l'educació, però, consideren que no s'han tingut en compte les seues propostes, com ara:

- Que el pressupost destinat a educadors estiga reservat, per endavant, per a esta finalitat i que no depenga de l'aprovació anual pressupostària, perquè estos professionals puguen estar presents en els centres educatius des que s'inicia el curs, i no uns mesos després com està succeint.
- Que els educadors no estigueren adscrits a centres educatius específics, sinó que estigueren adscrits a zones, ja que així es podrien evitar situacions com les que s'han donat en el passat, que existisca un centre que necessite educador i que no puga acudir un d'estos professionals adscrit a un altre centre de la zona, on ja no hi havia xiquets amb necessitats educatives especials.
- Que s'amplien les funcions dels educadors perquè puguen realitzar el sondatge dels xiquets per exemple amb espina bífida, ja que esta necessitat del xiquet és tan primordial com altres i si no es cobrixen totes, la integració escolar dels menors es veu seriosament compromesa.
- Que els membres de les associacions participen en reunions de la comissió mixta de les Conselleries d'Educació i Sanitat (en virtut de la Llei de salut escolar) per a exposar directament a les dues Conselleries les seues necessitats i, d'esta manera, poder cercar junts solucions als problemes que s'estan produint i assistir a les que es duguen a

terme entre les Conselleries de Justícia i Administracions Públiques i Educació, així com la de Sanitat, si escau.

La resolució favorable d'estes queixes no va ser obstacle perquè esta institució, com a garant dels drets fonamentals arrellegats en el títol I de la Constitució espanyola i en l'Estatut d'autonomia, realitzara una reflexió, ja que el nostre text constitucional, en el seu art. 49 recomana als poders públics realitzar una política de previsió, tractament i rehabilitació a favor dels discapacitats físics, sensorials i psíquics, als quals cal prestar l'atenció especialitzada que requerixen i emparar-los per al gaudi dels drets que la Constitució reconeix a tots en l'esmentat títol I, i, entre estos, el dret a l'educació en termes d'igualtat efectiva.

En definitiva, en totes les resolucions dictades pel Síndic de Greuges amb motiu de les queixes, entre d'altres, en les quals els pares d'alumnes amb discapacitat van demanar la intervenció d'esta institució, vam recordar a l'Administració educativa quins són els principis, objectius i fonaments que estableix la normativa sectorial aplicable en relació amb les persones amb discapacitat en general, i amb les persones que patixen una discapacitat, en l'àmbit educatiu, en particular.

En conseqüència, i després de l'anàlisi de les diferents normes sectorials aplicables, entre les quals destaquen de manera especial els arts. 49 i 14 de la Constitució espanyola, la Llei 13/1982, de 7 d'abril, sobre integració social dels minusvàlids, la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, la Llei 11/2003 de 10 d'abril sobre l'Estatut de les persones amb discapacitat o el Decret 39/1998, de 31 de març del Govern valencià, d'ordenació de l'educació per a l'atenció de l'alumnat amb necessitats educatives especials, esta institució va destacar el dret del qual són titulars els alumnes amb necessitats educatives especials, que l'Administració educativa els facilite l'accés als recursos, mitjans materials o ajudes específiques per a la seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte d'altres alumnes, de tal manera que puguen arribar als objectius educatius establits, amb caràcter general, per a tots els alumnes.

En definitiva, el Síndic de Greuges va dirigir el seu discurs, igual que en exercicis anteriors, principalment a recordar que la situació d'atenció a les persones amb necessitats educatives especials ha de ser analitzada partint dels principis i la filosofia establida per l'art. 49 de la Constitució espanyola i de la normativa dictada al seu abric, de manera que l'objectiu final de l'actuació dels poders públics ha de perseguir en este àmbit és garantir la millora de la qualitat de vida d'este grup heterogeni de persones, mitjançant la seua plena integració social, i, per això mateix, el ple assoliment de la seua igualtat efectiva amb la resta de la societat.

A la llum d'estos postulats generals, el Síndic de Greuges va entendre, i així ho va fer saber a l'Administració educativa, que a pesar del compliment formal de les obligacions immediates que pesen sobre l'Administració educativa (avaluació de la discapacitat i escolarització dels menors en centres adequats a les seues necessitats, dotats dels mitjans personals que resulten precisos) la satisfacció tardana en uns casos, i/o parcial, en uns altres és entesa pel Síndic de Greuges com una causa directa de perjudicis per a la igualtat efectiva en el gaudi del dret a l'educació, i per tant, per a la plena integració

social dels alumnes amb necessitats educatives especials, i per això, com un incompliment de les obligacions que, en este àmbit, pesen sobre els poders públics. Per això recomanem a l'Administració educativa que agilita al màxim els tràmits, administratius, de creació i provisió de llocs de treball a fi de garantir, en termini l'escolarització d'alumnes amb discapacitat en els termes de l'art. 15 de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, sobre l'Estatut de persones amb discapacitat, que indica de manera concreta que “la Conselleria o organisme de la Generalitat Valenciana amb competències en matèria d'educació, d'acord amb el que disposen els art. Següents serà l'encarregat de garantir una política de foment de l'educació i del procés educatiu adequat per a les persones amb discapacitat”, i afegix posteriorment, en l'art. 19 que “f) es facilitarà l'engegada d'opcions educatives tendents a aconseguir el desenvolupament integral de l'alumnat amb discapacitat” i “g) L'Administració de la Generalitat dotarà els centres educatius sostinguts amb fons públics, a tots els nivells, dels recursos necessaris, humans i/o materials, per a atendre les necessitats de l'alumnat amb discapacitat, com també implementarà les adaptacions curriculars necessàries per a afrontar amb èxit la tasca educativa, i amb esta finalitat durà a terme les agrupacions que resulten pertinents”.

Per consideració a estos postulats dirigim a les administracions competents diverses recomanacions perquè adopte totes les mesures que siguen necessàries, incloses les pressupostàries, per a la dotació de recursos personals i materials en nom de l'adequat gaudi, pels alumnes amb discapacitat del dret a una educació de qualitat en condicions d'igualtat efectiva, ja que la satisfacció tardana i parcial dels drets anteriorment citats ha de ser entesa com a causa directa de perjudicis per a la igualtat efectiva en el gaudi del dret a l'educació, i, per tant, per a la plena integració social dels alumnes amb necessitats educatives especials i, per això, com un incompliment de les obligacions que, en este àmbit pesen sobre els poders públics.

Així mateix, vam recomanar a l'Administració educativa que adoptara les mesures necessàries per a agilitar al màxim els tràmits administratius previs a l'avaluació de futures necessitats, per a garantir, en el termini adequat, la pertinent escolarització dels alumnes amb discapacitat.

La falta de dotació d'educadors que assistisquen menors amb necessitats educatives especials en l'àmbit del sistema escolar valencià ha determinat que esta institució haja tramitat, igual que en anys anteriors, nombroses queixes, tant incoades d'ofici o com a instància de part, i de les quals informem en este apartat.

Les Conselleries de Benestar Social i de Cultura, Educació i Esport van acceptar la Resolució dictada per esta institució amb motiu de la queixa d'ofici núm. 040015 (exp. núm. 040403) i de la qual vam donar compte en el nostre anterior informe, sobre falta de servei complementari de menjador escolar en el Col·legi d'Educació Especial Antonio Sequeros d'Orihuela, va ser acceptada en tots els seus termes i per això vam donar per conclosa la nostra investigació, ja que les administracions afectades en les seues respectives comunicacions es van comprometre a resoldre la situació plantejada.

No obstant això, posteriorment vam voler conèixer la realitat de les actuacions públiques portades a terme.

Vam tancar la queixa després de comunicar-nos la Conselleria de Benestar Social que des de maig de 2006 s'havia solucionat la qüestió d'origen i la d'Educació que:

“1. En el DOGV núm. 5023, de data 08/06/2005, es va publicar l'anunci de licitació per a l'adjudicació de l'execució de les obres de “Construcció de menjador escolar en el CPEE Antonio Sequeros, d'Orihuela.

2. La mesa de contractació es va reunir els dies 6 i 11 de juliol de 2005, per a l'obertura dels sobres B (documentació administrativa) i A (proposta econòmica), i les empreses licitadores eren: ILIDEXSA, COINGER, SL, DOALCO, S. A., CHC SA i COMSA.

3. Amb data 12 de juliol de 2005 el director territorial de Cultura, Educació i Esport, va dictar una resolució d'adjudicació a favor de la mercantil COINGER Empresa Constructora SL, i l'import de l'oferta de la citada empresa era de 374.495,00 €.

4. Amb data 1 d'agost de 2005 es va signar el contracte corresponent.

5. Amb data 20 de setembre de 2005 es va signar l'acta de comprovació del replanteig, amb la qual cosa va començar el període d'execució de les obres, que era de sis mesos.

6. Que en data 30 d'octubre de 2006 l'obra es troba finalitzada.

Després d'això, vam tancar i vam arxivar l'expedient.

La plena acceptació per l'Administració educativa de la Resolució que li vam dirigir amb motiu de la queixa, incoada d'ofici, núm. 41/2004 (expedient núm. 061759) sobre falta de dotació d'un professor de suport per a assistir a un xiquet afligit de paràlisi cerebral, no va ser obstacle perquè realitzàrem un seguiment de les efectives mesures adoptades per les administracions afectades, a les quals novament ens vam dirigir per demanar informació suficient sobre les peticions de dotació de llocs d'educadors d'educació especial en els centres docents d'Alacant i la seua província.

La Direcció Territorial de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport a Alacant va remetre una relació de les necessitats tingudes de dotació de llocs d'educació especial els anys 2005 i 2006, però en el moment de tancar el present informe anual a les Corts Valencianes no consta l'entrada en esta institució de cap escrit en el sentit indicat per part de la Direcció General d'Administració Autònoma.

La Conselleria de Cultura, Educació i Esport, en relació amb la queixa iniciada d'ofici, núm. 68/2004 (exp. 042020) sobre dotació de mestres de Música i Educació Física en els CP d'educació especial, no va acceptar, sobre la base dels següents arguments, la Resolució formulada pel Síndic de Greuges: “Mitjançant l'Ordre de 10 de gener de 1997, de la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència (DOGV 24/01/1997) es publiquen les plantilles-tipus de les escoles d'educació infantil (segon cicle) i col·legis d'educació primària públics, de titularitat de la Generalitat Valenciana, i no es fa referència en esta ordre a les plantilles-tipus dels centres específics d'educació especial.

Amb posterioritat es publica l'Ordre de 25 d'abril de 1991, del conseller de Cultura, Educació i Ciència (DOGV 31/05/1991), per la qual es modifiquen els criteris de catalogació i les plantilles tipus dels col·legis públics d'educació preescolar, educació general bàsica, i educació especial de la Comunitat Valenciana.

L'esmentada Ordre de 25 d'abril de 1991 disposa en el seu article primer que:

“Les relacions de llocs de treball que configuren la plantilla tipus dels centres públics d'educació especial que tinguen més de vuit unitats d'educació especial, hauran de disposar, a més dels llocs de treball d'educació especial de Pedagogia Terapèutica i Audició i Llenguatge que els corresponen, d'un lloc de treball d'Educació Física”.

D'altra banda, anualment s'elaboren unes instruccions conjuntes, les últimes de data 10 de novembre de 2004 i per al curs 2005/06, de les direccions generals d'ensenyament i de personal docent, sobre criteris generals per a la modificació de la composició per unitats, llocs de treball i altres característiques, dels centres docents públics d'educació infantil, primària i educació especial, de titularitat de la Generalitat Valenciana.

En estes instruccions es dedica l'apartat 2.2 als centres específics d'educació especial i unitats específiques en centres ordinaris. En el punt 2.2.A. relatiu a les unitats es presenta una topologia segons el tipus de discapacitat presentada per l'alumnat, i en l'apartat 2.2.B. relatiu a llocs s'establix el tipus de professional que correspon a cada unitat, i no es preveu en cap de les topologies existents la figura del mestre especialista en música ni la figura del mestre especialista en educació física.

Així doncs, i per concloure, l'actual marc legal no preveu la possibilitat que existisquen mestres especialistes en educació musical en els centres específics d'educació especial i només preveu l'existència dels mestres especialistes d'educació física en els centres específics d'educació especial de més de 8 unitats.”

La Direcció General d'Ensenyament, a instàncies d'esta institució, va informar de les actuacions realitzades per a l'adequada atenció de l'alumnat amb discapacitat al Baix Segura davant la falta d'infraestructures i personal educatiu i sanitari, nucli central de la queixa tramitada per esta institució amb el núm. 041095, i la resolució de la qual no va ser, en principi, acceptada per l'Administració educativa.

Les actuacions van ser les següents:

- 21-06-2004: La Secretaria Autònoma d'Educació remet a la Direcció General d'Ensenyament l'escrit de la Sra. Josefina Valero Martínez, en qualitat de presidenta de l'Associació per al Tractament de Discapacitats (ATRADIS Baix Segura), relatiu a la queixa núm. 041095 dirigida al Síndic de Greuges. En la seua queixa, l'esmentada Associació exposa la situació —pel que fa a l'escolarització— de determinats alumnes amb discapacitat motora.

- 6 de juliol de 2004: el Servei d'Ordenació Acadèmica —atés que es tracta d'un tema d'escolarització— sol·licita informe a la Direcció Territorial d'Alacant

- 16 de juliol de 2004: la Direcció territorial informa de l'escolarització d'estos alumnes.
- Amb posterioritat, se li envia al Síndic l'informe de la DT.
- 20-12-2004: El Síndic recomana que "que s'adopten tots els mitjans organitzatius i pressupostaris que calguen per a garantir l'adequada oferta ... a la comarca del Baix Segura."
- 18-01-2005: la DG d'Ensenyament sol·licita un informe complementari a la Direcció territorial, en el qual s'expose la situació escolar dels alumnes esmentats en l'escrit del Síndic i que s'indique si està prevista alguna actuació en relació amb el tema.
- 10-02-2005: la Direcció territorial, informa que "per al pròxim curs 2005-06 està prevista l'habilitació d'una unitat específica d'educació especial per a l'alumnat motor en un centre de la localitat d'Almoradí, a fi de promoure una escolarització més propera al domicili dels afectats per a evitar desplaçaments perllongats, d'acord amb els suggeriments de la Sindicatura".
- 28-02-2005: la DG d'Ensenyament dona trasllat de l'informe de la Direcció territorial al Gabinet del Conseller.
- 12-04-2005: El Síndic sol·licita informe sobre l'habilitació d'aules per a escolaritzar l'alumnat amb discapacitat motora.
- 18-05-2005: la DG d'Ensenyament sol·licita informe sobre les previsions realitzades en l'escolarització de l'alumnat amb discapacitat motora.
- 19-07-2005: es rep —mitjançant fax— informe de la DT en el qual manifesta que no hi ha alumnat suficient que justifique l'habilitació de la unitat específica prevista.
- 22-07-2005: la DG d'Ensenyament remet informe al Gabinet del Conseller en què exposa la situació de l'expedient per al seu trasllat al Síndic.
- 02-11-2005: es rep escrit del Síndic en què expressa el seu malestar davant la resposta donada i que així es reflectirà en l'informe anual de la Sindicatura.
- 24-11-2005: el director general d'Ensenyament comunica al Síndic que hi ha disposició per a resoldre el tema de l'adequada atenció i escolarització de l'alumnat a amb necessitats educatives especials i que "Atés que avui, des del Servei de Planificació Educativa d'esta Direcció General, no consta l'existència de sol·licitud d'habilitació d'unitat específica d'educació especial per a la localitat d'Almoradí, i falta aclarir el tema, es van a iniciar les actuacions pertinents a l'efecte de poder oferir una resposta per a l'adequada atenció de l'alumnat motor del Baix Segura."
- 24-11-2005: es requereix de la Direcció territorial un informe sobre l'alumnat escolaritzat amb discapacitat motora de la comarca del Baix Segura, amb la finalitat de promoure una millora en la qualitat educativa.



- 16-12-2005: es rep l'informe sol·licitat de la DT.

- 16-01-2006: es rep proposta de creació d'una unitat d'educació especial específica en el CP Azorín de Catral per a l'escolarització d'alumnat motor.

Gener de 2006: s'inclou en l'expedient d'arranjament escolar per al pròxim curs 2006-07 la creació d'una aula específica en el CP Azorín de Catral, amb els seus corresponents recursos personals.”

## **5. Substitucions docents**

Hem de dir que, amb relació a les substitucions docents, són constants les recomanacions que des d'esta institució dirigim any rere any a l'Administració pública valenciana perquè adopte totes les mesures que siguen necessàries per a garantir, en tot cas, el dret a l'educació, ja que, en un sistema educatiu, en el qual la transmissió de coneixements i formació integral de l'alumnat apareix estretament vinculat a la relació professor-alumne, l'absència, fins i tot temporal, d'un dels pols de la relació educativa així configurada, determina la interrupció immediata del correcte procés educatiu.

La consecució d'una educació de qualitat requerix que la vacant generada per un professor que causa una situació de baixa siga coberta immediatament, de manera que, en la mesura de les possibilitats organitzatives, no existisca un període de temps de “buit educatiu” o que, en cas d'existir, siga el més curt possible; és per això que, des d'este punt de vista, i encara que per regla general l'actuació pública desplegada per a les baixes de personal docent s'ajusta a la normativa vigent, i, en conseqüència no pot el Síndic de Greuges formular cap retret, sí que està obligat a comunicar que l'Administració està obligada a minimitzar l'impacte que les situacions de baixa o d'absència del professorat puguen produir en els alumnes i assegurar en el marc d'esta discontinuïtat provocada per esta situació, una adequada gestió organitzativa dels recursos al seu abast (per exemple encarregar la substitució sempre al mateix professor, contractar un professor de suport que cobrisca les baixes contínues, i per tant previsibles del professor-tutor quan estes es produïsquen...).

Amb una certa freqüència, la falta de substitució de professors o la substitució tardana genera queixes, ja siga des del vessant del dret a l'ensenyament, ja siga des del punt de vista dels drets dels professors que han de suplir la falta de cobertura de les places. La major problemàtica es dona en dos supòsits: les reduccions de jornades, que poden arribar fins a  $\frac{1}{2}$  jornada, i les absències per períodes curts, generalment inferiors a un mes. L'explicació és lògica: el professor que està en la borsa rebutja l'oferta per a cobrir una part de la jornada perquè no li és rendible econòmicament, màximament quan moltes vegades ha de desplaçar-se de localitat i fins i tot de domicili, el mateix que si ha de fer-lo per a cobrir un lloc 10 o 15 dies.

D'altra banda, és perfectament presumible que existisquen persones qualificades per a l'acompliment de la docència que, per raons diverses, familiars o professionals, no estiguen disposades a ocupar llocs de treball durant diversos mesos, però sí durant dies

o mesos a jornada reduïda o temps parcial, màximament si la proximitat al domicili està garantida.

El dret a l'educació constitucionalment reconegut (article 27.1) exigeix l'actuació dels poders públics per a garantir-lo. L'absència total o parcial del professor natural no garanteix este dret. Ens trobem davant un conflicte de drets: la llibertat de treball i l'educació, que s'ha de resoldre amb la màxima precaució i per això el Síndic de Greuges recomana a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport que adopte totes les mesures que siguin necessàries per a garantir, en els casos de baixes o absències continuades i habituals del professorat en un centre educatiu determinat, el dret a una educació de qualitat dels alumnes, i minimitze l'impacte negatiu que en ells pogueren tenir estes situacions, com a conseqüència del canvi continu de docents i dels períodes sense docència que esta realitat genera, i que promoga, en el marc de les seues competències, en la mesa sectorial d'educació, la creació de borses d'ocupació temporal per a cobrir reduccions de jornada o absències menors en àmbits com a màxim comarcals.

Com a conseqüència de la tramitació de la queixa núm. 041998 es va recomanar a l'Administració educativa que adoptara totes les mesures que foren necessàries per a garantir, en els casos de baixes o absències continuades i habituals del professorat en un centre educatiu determinat, el dret a una educació de qualitat dels alumnes, i que minimitze l'impacte negatiu que en ells pogueren tenir estes situacions, com a conseqüència del canvi continu de docent i dels períodes sense docència que esta realitat genera.

En el preceptiu informe pel qual ens comunicava l'acceptació d'estes recomanacions o, si escau, les raons que estimara concurrents per a no acceptar-les, l'Administració educativa les va acceptar plenament.

No obstant això, i atesa la naturalesa i el contingut de l'acceptació realitzada, que es basava en l'assumpció d'una sèrie d'obligacions d'actuació amb relació a la solució del problema plantejat per les substitucions docents en general i en el centre educatiu Figueres Pacheco en particular, esta institució va assumir la funció de vetlar pel compliment dels compromisos adquirits per la Conselleria en l'escrit d'acceptació de la nostra resolució.

Per tot això, amb data 7/02/06 vam demanar a l'Administració educativa la concreció de les mesures adoptades a fi de fer efectius els compromisos assumits en la seua comunicació d'acceptació dels nostres pronunciaments, i amb l'objecte de resoldre efectivament els problemes ocasionats per les substitucions docents, en general, i amb els problemes ocasionats per estes en el centre educatiu Figueres Pacheco d'Alacant, en particular, d'acord amb els compromisos assumits en el seu escrit d'acceptació de la resolució emesa.

En contestació als nostres escrits sobre el seguiment de les actuacions realitzades per l'Administració quant a la recomanació acceptada per eixa Direcció general, en el sentit d'adoptar totes les mesures al nostre abast per a garantir, en els casos de baixes o absències continuades del professorat en un centre educatiu determinat, el dret a una

educació de qualitat i minimitzar l'impacte negatiu que en ells pogueren tenir estes situacions”, se'ns va donar compte del que seguix:

1r) Quant a les actuacions realitzades amb l'objecte de resoldre efectivament els problemes causats per les substitucions docents en general, en la queixa núm. 030979, en data 19/04/2005, s'informava la institució de la remissió a tots els centres docents d'una circular que arreglegava les normes de procediment per a la remissió de les baixes i altes mèdiques del personal docent, amb el detall concret que havien de contenir estos documents, a fi de no demorar la seua remissió.

En la circular s'empraven termes com: remissió urgent dels parts originals de baixa, confirmació i alta a esta Direcció territorial, així com la remissió d'estos per fax, a fi d'agilitar la tramitació.

D'acord amb això anterior, els centres docents tenen l'instrument necessari per a agilitar totes les substitucions dels docents, i complir així el que recomana la institució quant a l'adopció de les mesures organitzatives al nostre abast.

2n) Pel que fa als problemes ocasionats per les substitucions docents en el centre educatiu Figueres Pacheco d'Alacant, en particular, d'acord amb els compromisos adquirits, se li expressa que, amb data 7-06-2005, este òrgan va dirigir una comunicació al centre afectat per la queixa d'origen, IES Figueres Pacheco d'Alacant, perquè en prenguera coneixement i adoptara les mesures oportunes per a atendre degudament la resolució d'eixa institució.

3r) Per part del centre docent, en data 20 de febrer de 2006, atenent a la sol·licitud d'informació sobre els aspectes indicats en la recomanació acceptada, expressa les mesures adoptades per a alleujar l'impacte de les absències justificatives del professorat en l'aprenentatge dels alumnes, amb el següent detall:

- Ha augmentat el nombre de professors de guàrdia.
- S'ha sol·licitat als professors que puguen preveure la seua falta d'assistència que preparen treball perquè els alumnes tinguen una tasca que realitzar de l'assignatura.
- D'altra banda, s'ha instat els professors que presenten els documents relatius a la seua malaltia com més prompte millor per a agilitar el procés de substitució quan escaiga.”

Així, en la queixa 060104, subscripta per diversos pares d'alumnes, assenyalaven que els seus fills, alumnes d'educació especial d'un CP d'Alacant, no van poder reincorporar-se després de les vacances de Nadal a les classes, a causa del trasllat d'educadors, i que van romandre en esta situació des del dia 9 de gener fins al 17 del mateix mes.

Fonamentalment exposaven que la situació es produïa any rere any quan els alumnes d'educació especial no poden reincorporar-se a les classes perquè no hi ha el personal no docent necessari per a la seua atenció a causa de la imprevisió de l'Administració educativa a l'hora de cobrir les situacions de baixa o de trasllat dels educadors, i la vulneració del dret, constitucionalment consagrat, a una educació de qualitat en termes d'igualtat efectiva.

La Sotssecretaria de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport informava que, mitjançant sol·licitud de nomenament de funcionaris interins a la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, eixa Sotssecretaria va iniciar amb caràcter immediat el procediment de provisió temporal dels llocs que quedarien vacants amb motiu de la resolució d'1 de desembre de 2005, per la qual s'adjudiquen destinacions als participants en concurs de mèrits, un procediment que va culminar amb els corresponents nomenaments de funcionaris interins, efectuats pel secretari autonòmic d'Administracions Públiques per a ocupar els llocs vacants, entre estos els llocs adscrits al CP que ens ocupa.

Per a cobrir tots els llocs amb la màxima celeritat, i de conformitat amb el procediment d'assignació de llocs vacants previst en l'Ordre de 10 de novembre de 2004, sobre regulació de borses d'ocupació temporal per a proveir provisionalment llocs de treball de l'administració del Consell (DOGV núm. 4.885, de 17 de novembre de 2005), d'aplicació en aquell moment, es va optar per dur a terme un acte únic telefònic per a l'oferta i adjudicació de llocs, actuant d'una manera molt més ràpida i àgil que la presencial, i va ser necessari la realització prèvia dels tràmits següents:

- Verificar la situació de cadascuna de les places que havien de ser oferides en la província d'Alacant, que feia un total de 15 llocs de treball (una comprovació que persistix la necessitat de cobertura, que no està en tràmit una comissió de serveis, que no hi ha pendent cap modificació de percentatge d'ocupació, ubicació física real dels llocs...).

- Comunicar que es duu a terme l'acte amb la deguda antelació: s'ha de realitzar com a mínim 72 hores abans de l'acte d'adjudicació, ja que en primer lloc se'ls convoca telefònicament i en cas de no poder localitzar-los, s'ha de disposar d'un termini mínim de 48 hores per a enviar un telegrama al domicili que deixe constància d'un intent de notificació fefaent. Va caldre realitzar nombroses telefonades als components (es va convocar un total de 19 persones), ja que en cas de no poder localitzar — el dia de l'acte— un d'ells, esta circumstància paralitza el procés de provisió, ja que no és possible passar al següent que corresponga per torn. Les dates en les quals es va realitzar tot el procés van coincidir amb el període de vacances de la setmana de Reis, el que va dificultar en gran mesura la localització de cadascun d'ells.

L'acte telefònic es va poder portar a terme en data 12 de gener de 2006, i l'endemà, dia 13 de gener, es van realitzar els nomenaments corresponents, que finalment van ser signats pel secretari autonòmic d'Administracions Públiques el 16 de gener de 2006. El mateix dia van ser remesos via fax al Servei de Personal Administratiu i Laboral de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport perquè formalitzara les preses de possessió i la incorporació dels professionals als seus llocs de treball.

Finalment, cal indicar que no només es van cobrir els tres llocs objecte de la queixa sinó que en les mateixes dates es van realitzar els processos de provisió dels llocs autoritzats en les províncies de València i Castelló.”

El pare d'un xiquet de 12 anys amb síndrome d'Asperger, trastorn de l'espectre autista que incidix en els seus comportaments i en les seues relacions amb els altres, també demanava, en la queixa 060512, pendent de resolució a data de tancament del present informe a les Corts Valencianes, un educador d'educació especial a temps complet per al seu fill; i idèntica problemàtica es va suscitar amb motiu de la queixa 061331 en la qual la mare d'una xiqueta de tres anys amb una discapacitat del sistema neuromuscular per cromosopatia autonòmica de topologia congènita i un retard maduratiu, per la qual cosa té reconegut un grau de minusvalidesa del 67%, necessitava per a escolaritzar-la els suports següents:

- Atenció individualitzada de professor de PT
- Atenció d'un educador d'educació especial amb horari complet en el centre
- Seguiment d'intervenció d'estimulació primerenca (fisioterapeuta)
- Reducció de ràtio del seu grup.

I en el moment de formular la seua queixa davant el Síndic de Greuges, a l'octubre de 2006, és a dir ja iniciat el curs escolar, no s'havia incorporat al centre escolar l'educador especial.

En el moment de tancar este informe que presentem a les Corts Valencianes, continua la tramitació de la queixa referenciada.

La incorporació tardana d'un logopeda (queixa 060118) o d'un fisioterapeuta (queixa 060566 i entre d'altres la 060368) van ser estudiada amb atenció pel Síndic de Greuges, ja que, com ha quedat dit, en estos casos, vam considerar que implica una causa directa de perjudicis per a la igualtat efectiva en el gaudi del dret a l'educació i, per tant, per a la plena integració social dels menors i, per això, com un incompliment de les obligacions que, en este àmbit, pesen sobre els poders públics.

Pel que fa a la queixa 060118, les Conselleries de Cultura, Educació i Esport i de Justícia, Interior i Administracions Públiques van acceptar les recomanacions formulades pel Síndic de Greuges en relació amb l'obligació que els incumbix per a adoptar les mesures necessàries perquè els alumnes amb necessitats educatives especials siguen escolaritzats dins el termini, és a dir, a l'inici del curs escolar, ja que la lentitud dels tràmits administratius impedit, més sovint del que seria desitjable, la seua incorporació efectiva i real, i, en definitiva, un incompliment que la legislació vigent imposa a l'Administració pública de l'obligació que els alumnes amb necessitats educatives especials, ja siguen temporals o permanents, disposen dels recursos necessaris per a arribar, dins el sistema educatiu, als objectius establits amb caràcter general per a tots els alumnes, és a dir, dels professionals i mitjans qualificats que necessiten i que els ajuden a progressar en el seu desenvolupament i en el seu procés d'aprenentatge d'acord amb les seues capacitats

## **6. Instal·lacions docents**

La Constitució espanyola, en l'article 27, reconeix el dret a l'educació a tots els ciutadans, sense cap distinció, com també l'obligatorietat i la gratuïtat de l'ensenyament

bàsic, el contingut i l'abast del qual està determinat, amb caràcter general, en les lleis orgàniques 8/1985 de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació, i 1/1990, de 3 d'octubre, reguladora de l'Ordre general del sistema educatiu.

La progressiva incorporació dels menors en el sistema educatiu constitueix un assoliment de les societats occidentals que ha culminat, a la fi del segle passat, amb l'extensió, quasi total, del dret a l'educació a tots els xiquets i xiquetes immersos en el tram definit com escolarització obligatòria. L'accés a la informació, a la cultura i a la formació, al costat de la possibilitat d'adquisició de valors compartits de contingut ètic i cívic, estan en la base de les finalitats educatives de les societats modernes. Precisament per això, l'obligatorietat i la gratuïtat de l'educació bàsica constitueixen un dels puntals dels actuals estats del benestar a Europa i s'han incorporat al patrimoni cultural comú i es consideren un dels elements més transformadors de les nostres societats.

Esta extensió del dret a l'educació a tots els menors compresos en un tram d'edat ben definit ha determinat que, els problemes del sistema educatiu no es concentren ja tant en la tasca d'universalitzar l'educació bàsica, sinó més aviat en la labor de millorar la qualitat de l'educació oferida als alumnes, amb la qual cosa s'aconsegueix arribar a les màximes quotes possibles de poder qualificador del sistema educatiu.

Entre els molts factors que han de coadjuvar a la consecució d'una educació de qualitat, resulta innegable el paper d'evident protagonisme que han de jugar les instal·lacions escolars quant a àmbit material en el qual ha de produir-se el desenvolupament de la funció docent, en posar a la disposició de la comunitat educativa els recursos materials necessaris per al seu correcte desenvolupament. Tal com ha declarat per això esta institució en reiterades i contínues recomanacions, contingudes en els diferents informes anuals presentats a les Corts Valencianes, una educació de qualitat exigeix —en primer lloc— que els centres docents disposen dels equipaments necessaris d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques. Des d'este punt de vista, correspon a les diferents administracions implicades en l'organització i programació de l'activitat docent garantir a tots l'accés, en condicions d'igualtat real i efectiva, a un ensenyament de qualitat, i disposar dels recursos necessaris que permeten als centres satisfer les necessitats educatives dels seus alumnes, fixades per les disposicions legals actualment vigents. No pot obviar-se, en este sentit, que l'engegada d'accions educatives que afavorisquen la formació integral dels alumnes i l'èxit d'estes passa, en moltes ocasions, per la dotació adequada als centres dels mitjans materials que resulten oportuns (biblioteca, aules de suport, aules d'informàtica, gimnàs...).

En el Títol IV de la LOGSE, relatiu a la qualitat de l'ensenyament, en el seu article 58 establix, amb caràcter general, que els centres docents haurien d'estar dotats dels recursos educatius, humans i materials necessaris per a garantir un ensenyament de qualitat, i l'Administració Valenciana, en la mesura que, en els termes de l'article 35 de l'Estatut d'autonomia té atribuïda la competència plena per a la regularització i administració de l'ensenyament en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats, està obligada a garantir a tothom l'accés, en condicions d'igualtat real i efectiva, a un ensenyament de qualitat, mitjançant la disposició dels recursos necessaris que permeten que no es produïsquen situacions de desigualtat que perjudiquen la qualitat en l'ensenyament.

De conformitat amb el que hem dit més amunt, el Síndic de Greuges va admetre no només les queixes iniciades a instància de part denunciant deficients instal·lacions docents, (i va fer pròpies les demandes de l'Associació de Pares i Mares d'Alumnes exigint la construcció de nous centres docents), sinó que va resoldre, d'ofici, la incoació de diversos expedients el nucli central dels quals va ser també la constància de centres docents inadequats i/o d'instal·lacions provisionals ja que, partint de les consideracions realitzades sobre l'estreta vinculació existent entre la qualitat de les instal·lacions educatives i la qualitat de l'educació dispensada als alumnes, esta institució, si bé comprén que el recurs a l'escolarització dels alumnes integrats totalment o parcialment per mòduls prefabricats, constituïska una política legítima, hauria de ser una solució a la qual l'Administració hauria d'acudir només amb caràcter puntual, i, en tot cas, residual, mentre s'adopten les mesures oportunes que permeten l'escolarització dels menors estudiants en centres dotats d'instal·lacions definitives, atesa la manifesta incapacitat de les estructures prefabricades per a assegurar les condicions bàsiques idònies que promoguen l'adequada satisfacció d'una educació de qualitat.

En conseqüència, igual que en exercicis anteriors, instem l'Administració educativa que adopte quantes mesures siguen necessàries, organitzatives i pressupostàries per a accelerar i concloure en els terminis projectats la construcció d'instal·lacions docents definitives, minimitzant el període d'estada de l'alumnat en aules prefabricades instal·lades, ja que el Síndic entén que si els terminis de construcció es perllonguen en el temps es corre el risc que els alumnes passen el període de temps d'ensenyament obligatori en instal·lacions provisionals que no reuniten, si més no mínimament, els requisits exigits per la legislació vigent.

En definitiva, en les diferents resolucions formulades per esta institució amb relació a esta problemàtica, ha insistit a destacar el paper d'evident protagonisme que, entre molts altres factors que han de coadjuvar a la consecució d'una educació de qualitat, han de jugar les instal·lacions docents quant a àmbit material en el qual ha de produir-se el desenvolupament de la funció docent, en posar a la disposició de la comunitat educativa els recursos materials necessaris per al seu correcte desenvolupament i d'acord amb el que hi ha previst en el RD 1537/2003, de 5 de desembre, pel qual s'establixen els requisits mínims dels centres que impartsquen ensenyaments escolars en règim general, el preàmbul del qual assenyala que esta disposició té per objecte "l'establiment dels requisits mínims que garantisquen la qualitat de la impartició dels ensenyaments en règim general.

Esta preocupació del Síndic de Greuges s'ha manifestat, igual que en exercicis anteriors, tant en les seues investigacions iniciades d'ofici com en les diferents resolucions formulades a l'Administració educativa com a conseqüència de les queixes que, en esta matèria, han estat sotmeses a la seua consideració pels pares i mares d'alumnes, en les quals la situació de les instal·lacions docents de la Comunitat Valenciana sostingudes amb fons públics, constituïx l'objecte central.

## **7. Demanda de construcció de centres docent**

El Títol IV de la LOGSE, relatiu a la qualitat de l'ensenyament, en el seu art. 58 estableix, amb caràcter general, que els centres docents haurien d'estar dotats dels recursos educatius humans i materials necessaris per a garantir un ensenyament de qualitat, i esta institució va atendre la demanda de la presidenta del Consell Escolar denunciant la precària situació de les infraestructures del CEIP Bonavista d'Ontinyent i especialment, de l'edifici d'educació infantil, ja que a partir de la implantació de la LOGSE i de generalitzar-se l'accés a l'educació dels xiquets de 3 anys al sistema educatiu, van haver d'adequar els edificis escolars de la localitat, preparats només per a atendre a l'alumnat de 4 i 5 anys, de tal manera que les aules d'educació infantil no reunien els requisits mínims establits per la legislació vigent i es trobaven en una situació precària i insuficient, després de 27 anys d'ús, malgrat els esforços del mateix Ajuntament per a, progressivament, anar adequant les instal·lacions, els serveis i els accessos per als més menuts.

L'absència de gimnàs, una xarxa elèctrica antiquada, portes i finestres velles, absència de calefacció, gotera, portes que ni tanquen ni obrin, mobiliari escolar trencat i desgastat, espais d'ús comú que oferixen una imatge antiga i desgastada, etc. van determinar la constant reivindicació a l'Administració pública de la construcció d'un nou centre docent per a la localitat d'Ontinyent, i també, la intervenció del Síndic de Greuges ja que, vam considerar que l'Administració pública, competent en l'organització i programació de l'activitat escolar ha de garantir a tots l'accés en condicions d'igualtat real i efectiva a un ensenyament de qualitat i disposar els recursos necessaris que permeten als centres escolars satisfer les necessitats educatives de l'alumnat fixades per les disposicions vigents.

Una educació de qualitat imposa a l'Administració pública l'obligació que els centres docents estiguen dotats del personal i dels recursos materials i educatius necessaris per a garantir una educació de qualitat tal com assenyala el RD 1537/2003 de 5 de desembre i de vetlar perquè no es perllonguen en el temps les etapes de provisionalitat, i, en definitiva, garantir, en tot cas, i de conformitat amb l'art. 58 de la LOGSE, que els centres docents, i, entre ells el CEIP Bonavista d'Ontinyent conte amb els recursos necessaris, tant materials com humans per a fer efectiu plenament, el dret a l'educació, ja que la conversió del que hauria de ser una situació excepcional i transitòria en un estat de coses que es perllonga any rere any, és una circumstància que no pot rebre, per part del Síndic de Greuges, la consideració d'una actuació pública regular.

L'educació que s'oferix als alumnes que, com en el cas que ens ocupa, en unes instal·lacions que, de conformitat amb la mateixa normativa vigent no és susceptible d'arribar a el nivell de qualitat previst, ja que no se li ha posat a la disposició del correcte desenvolupament de la funció docent aquelles infraestructures que la mateixa legislació considera mínims per a assegurar una educació de qualitat, dret del qual són titulars tots els menors.

No es tracta en estos casos de censurar l'incompliment de l'Administració de les condicions ideals o màximes idònies per a l'adequat desenvolupament de l'activitat docent, sinó, per contra, la infracció dels deures que li són simplement bàsics.



Els problemes de disseny, mala orientació, problemes de finalització d'obra, nul·la insonorització, calefacció insuficient, temperatures extremes tant a l'estiu com a l'hivern, etc. també van ser denunciats davant el Síndic de Greuges per dos diputats autonòmics del Grup Socialista demandant, igual que en altres ocasions les Associacions de Pares i Mares d'Alumnes, en la queixa assenyalada amb el núm. 060276 la tramitació de la qual no ha conclòs a data de tancament del present informe anual a les Corts Valencianes.

En esta queixa, els centres docents deficients van ser l'IES de Pedreguer, pel que sembla, construït en zona inundable, l'IES Ratvaxol de Castelló, L'Oliveral de València, que va obrir les seues portes a l'inici del curs 2005/2006, i en el qual, en període de temps de garantia d'obra van aparéixer diferents deficiències en finestres i persianes de l'aulari, administració i gimnàs, es van observar radiadors que no funcionaven, o alarma contra incendis no connectada, no insonorització de l'aula de música, reixat insuficient per a garantir la seguretat de l'alumnat, etc.

L'Institut Politècnic núm. 7 de Castelló, en funcionament des del curs 2003/04, estava sent denunciat, tal com es contempla en la queixa de referència, per l'AMPA, de goteres, filtracions d'aigua per les finestres, lloses soltes i trencades, portes metàl·liques mal ajustades, inundació de la planta baixa on se situa el gimnàs quan plou, falta d'espais per a una població de més de 1300 alumnes, calor extrema de maig a octubre, plantilla de conserges insuficient, absència de pla d'evacuació, transformadors situats en el propi centre docent, etc.

L'exigència d'una remodelació de l'IES d'Almussafes determinada pel despreniment de diferents plaques del revestiment de la façana i la preocupació de l'AMPA per la seguretat de la comunitat docent també està reflectida en la queixa de referència, així com les extremes condicions.

Idèntica pretensió va ser formulada per un pare d'un alumne escolaritzat en instal·lacions docents provisionals de Riba-Roja de Túria (València) en la queixa núm. 060480, instal·lacions provisionals que no reuniten els requisits mínims exigibles als centres docents i que estan determinats en el RD 1537/2003 (BOE del 10/12/2003), una situació que venia perllongant-se des de fa cinc anys.

Esta institució va haver de recordar a l'Administració implicada que si bé el recurs a l'escolarització dels alumnes en centres educatius integrats, total o parcialment, per mòduls prefabricats constituïx una política legítima, esta és una solució a la qual l'Administració hauria de recórrer tan sols amb caràcter residual i, en tot cas, provisional, mentre s'adopten les mesures oportunes que permeten l'escolarització dels menors estudiants en centres dotats d'instal·lacions definitives, atesa la manifesta incapacitat de les estructures prefabricades per a assegurar les condicions bàsiques idònies que promoguen l'adequada satisfacció del dret a l'educació de qualitat.

No pot ser censurat, per això, des d'este punt de vista, que l'Administració educativa recórrega a la instal·lació de mòduls prefabricats, davant la necessitat de cobrir la demanda de llocs escolars existents en un determinat àmbit educatiu. Ara bé, la conversió del que hauria de ser una situació excepcional i transitòria, en un estat de

coses continuat (que segons ens informa el ciutadà, tot i no ser esta dada controvertida per l'Administració, dura ja cinc anys) no pot rebre, per part d'esta institució, la consideració d'una actuació pública regular.

Atenent a tot el que antecedit, i de conformitat amb el que hi ha previst en l'article 29 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, vam suggerir a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport que adoptara totes les mesures organitzatives i pressupostàries que foren necessàries per a accelerar i concloure, en els terminis projectats i més breus possibles, la construcció de les noves instal·lacions definitives previstes per al CP Camp del Túria, de Riba-Roja de Túria, segons feia constar en el seu informe, minimitzant amb això el període d'estada dels alumnes en les aules prefabricades instal·lades. En definitiva, vam donar per conclosa la nostra investigació, ja que la Direcció General de Règim Econòmic va acceptar el suggeriment formulat per esta institució i va informar el Síndic de Greuges que el Concurs de Redacció del Projecte d'Execució d'Obra havia estat publicat en el DOGV el 25 d'agost per import de 6.695.886,20 euros.

La reivindicació d'obres que cal realitzar en el CP Villar Palasí denunciada per l'AMPA del CP Villar Palasí de Burjassot i destinades fonamentalment a garantir la seguretat de la comunitat escolar va ser també l'eix de la queixa núm. 060681 la tramitació de la qual prossegueix en el moment de concloure el present informe anual a les Corts Valencianes.

A manera d'exemple amb tot el que antecedit, en la queixa 060050 es plantejava per l'Associació de Pares i Mares d'Alumnes d'un CP de València l'incompliment per l'Administració Pública de l'obligació de dotar als centres dels mitjans materials necessaris que coadjuven a la satisfacció del dret a una educació de qualitat, ja que el col·legi al que venia referida la queixa, construït de conformitat amb els requisits mínims i altres aspectes legals d'acord amb el determinat per la Llei General d'Educació de 1970, incomplia els requisits mínims exigits per la legislació vigent, açò és, el Reial decret 1537/2003 de 5 de desembre pel qual s'establixen els requisits mínims dels centres que impartixen ensenyaments escolars en règim general.

En el moment de tancar este informe, no ha conclòs la tramitació de la queixa, ja que està pendent la resolució de les gestions realitzades per la Direcció General de Règim Econòmic davant l'Ajuntament de València perquè cedisca una parcel·la de la seua propietat, qualificada d'ús educatiu cultural, susceptible de ser afegida al solar on està situat el col·legi.

L'augment, confirmat, de la demanda de llocs escolars experimentada en la ciutat de Rojales, reconeguda en els seus informes per l'Administració educativa, i, en definitiva, la necessitat de disposar d'un nou centre d'educació infantil i de primària, va determinar l'admissió a tràmit de la queixa 060295.

L'Administració educativa en el seu dictamen va informar el Síndic de Greuges que la construcció d'un nou centre a Rojales estava efectivament inclosa en la programació d'obres de la Conselleria, i que estava pendent que l'Ajuntament cedira els terrenys per a la seua ubicació.

La Direcció General de Règim Econòmic de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport va comunicar a esta institució, amb motiu de la queixa 060480 el nucli central de la qual estava també determinat per l'exigència de construcció d'un nou centre docent a Riba-Roja de Túria ja que els alumnes d'educació infantil i primària estaven sent escolaritzats durant els últims anys en aules prefabricades.

En la tramitació d'este expedient es va constatar l'existència d'una actuació pública tendent a solucionar la qüestió plantejada, tenint en compte que havia pal·liat les deficiències existents en el centre, i a la construcció d'un de nou després de la disposició efectuada per l'Ajuntament de la ciutat a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport de la totalitat del sòl necessari per a la construcció del nou centre i la nostra resolució, acceptada per l'administració afectada, que ens va indicar, a través de la Direcció General de Règim Econòmic, que en el DOGV de 25 d'agost de 2006 de l'anunci d'un concurs de redacció del Projecte d'execució d'obres per import de 6.695.886,20 euros i del tràmit de valoració d'ofertes per a procedir a l'adjudicació del projecte i obra.

La falta d'espai i la deterioració de les instal·lacions d'un IES d'Alzira, va donar lloc a la queixa 060910, i en la qual un dictamen del Sindicat Comissions Obreres conclouia que 747 alumnes romanien en aules inadequades i de dimensions insuficients, i que no reunien els requisits mínims exigits per la legislació vigent i els pares manifestaven el seu temor que els seus fills foren condemnats a concloure l'educació obligatòria en aules inadequades, la Direcció General de Règim Econòmic ens va informar en una primera comunicació que dins del pla de millora dels centres de la xarxa pública "Millorescola" estaven incloses respecte a l'IES d'Alzira diverses actuacions per import de 865.898,11 euros així com el projecte acordat juntament amb la direcció del centre i amb l'alcalde de l'adequació i ampliació final i total del centre de referència.

En el moment de tancar el present informe anual no ha tingut entrada en esta institució l'acceptació o no de la resolució que vam dirigir a l'Administració educativa encara quan la qüestió suscitada estava en vies de solució.

La preocupació de l'Associació de Pares i Mares d'alumnes d'un CP de Rincón de Bonanza, d'Orihuela, per les instal·lacions prefabricades en les quals estudiaven els seus fills i la demora en la construcció d'un nou centre docent, estava reflectida en la queixa 061219, pendent de les al·legacions dels seus promotors al dictamen emés per la Direcció General de Règim Econòmic adonant al Síndic de Greuges "que l'actuació prevista es portarà a terme en una parcel·la propietat municipal segons certificat expedit per l'Ajuntament de 05/05/06 està afectada per la modificació puntual del Pla general d'ordenació urbana".

En el moment de tancar este informe no consta l'acceptació o no per l'Administració educativa de la resolució que li vam dirigir amb motiu de la queixa 061231 perquè adoptara totes les mesures organitzatives i pressupostàries que foren necessàries per a accelerar i concloure la construcció de les noves i definitives instal·lacions del CP de Polop de la Marina.

## **8. Instal·lacions d'escoles de formació d'adults**

Esta institució és conscient que l'engegada de la reforma educativa implantada per la LOGSE s'està portant a terme aprofitant les infraestructures preexistents, i de l'esforç que comporta per a l'Administració pública, però no podem sinó fer una reflexió sobre el fet que esta reforma, de vegades posterga les persones adultes, que per diverses circumstàncies socials, cròniques, etc. no van poder accedir a l'educació i que estan sent relegades a instal·lacions que no reuneixen els requisits mínims necessaris per a garantir una educació de qualitat.

Per este motiu, amb motiu de la queixa núm. 051858, en la qual es denunciava que els alumnes d'un CP de Requena compartien instal·lacions amb alumnes de formació de persones adultes i partint que l'Administració valenciana, en la mesura que, en els termes de l'art. 35 de l'Estatut d'autonomia té la competència per a la regulació i administració de l'educació en tota la seua extensió, nivells, modalitats i especialitats i ha de garantir a tots, menors i adults, l'accés, en condicions d'igualtat, real i efectiva a un ensenyament de qualitat, mitjançant la disposició dels recursos necessaris que permeten adaptar cada centre docent, d'acord amb les seues característiques i dels ensenyaments que impartisquen, vam dictar una resolució a l'Administració educativa perquè adoptara les mesures necessàries perquè els alumnes de l'Escola de Formació d'Adults de Requena foren traslladats a unes instal·lacions pròpies, ja que vam considerar que la implantació d'un sistema educatiu no ha de portar-se a terme en benefici d'uns trams educatius en detriment d'uns altres, i que, especialment, l'extensió del dret a l'educació als adults, com a col·lectiu més desfavorit, no siga relegat.

Tant l'Ajuntament de Requena com la mateixa Administració educativa van compartir la preocupació del Síndic de Greuges pel fet que els alumnes d'un col·legi públic i els d'una escola de formació de persones adultes es veren obligats a compartir instal·lacions, ja que esta circumstància, òbviament perjudicava ambdós col·lectius i vulnerava el dret a una educació de qualitat, per la qual cosa, en conseqüència, van acceptar en la seua integritat les recomanacions formulades a este efecte per esta institució i van acordar per al següent curs acadèmic la ubicació d'ambdós col·lectius en instal·lacions separades.

Idèntica polèmica es va suscitar en la queixa elevada a la consideració del Síndic de Greuges per la presidenta de l'AMPA del CP Luis Vives de València, que des de l'any 1998 estaven demanant a l'Administració educativa una solució per al CP Luis Vives que compartia les seues instal·lacions amb l'Escola de Formació d'Adults Serrano Morales, una circumstància que incidia negativament en la qualitat de l'ensenyament per no poder accedir a algunes aules per limitacions horàries.

Exigirien, en definitiva el trasllat dels alumnes de formació d'adults a altres dependències per estimar que este trasllat permetria habilitar espais adequats a les necessitats del CP Luis Vives, disposar d'aules polivalents, de psicomotricitat infantil o d'educació física, i, si escau, de menjador escolar, ja que les circumstàncies que denunciaven, és a dir, l'ús vesperal de les dependències del col·legi per part de professors i alumnes de l'EFP, afectava el normal desenvolupament no només de les elementals activitats docents extraescolars, sinó fins i tot de les més elementals, com ara el servei de neteja.

Concloua la tramitació ordinària de la queixa, efectivament es va posar de manifest que, encara que els horaris en els quals s'impartien les classes no coincidien els dos grups d'alumnes, la seua mera coexistència obligava a coordinar i organitzar alguns serveis que afectaven ambdós centres (neteja, vigilància, etc.) i, en definitiva, malgrat la bona voluntat de tot el personal (tant docent com administratiu), l'activitat docent estava sent perjudicada, per la qual cosa vam haver de concloure l'expedient i formular a l'Administració educativa que traslladara el Centre de Formació de Persones Adultes a unes instal·lacions pròpies a fi de garantir una educació completa i efectiva tant als alumnes del CP Lluís Vives com als de l'Escola per a Persones Adultes Serrano Morales.

L'Administració educativa va acceptar la resolució emesa per esta institució en considerar que les circumstàncies referides, d'ús compartit d'espais per un centre d'adults, encara que en horaris diferents, dificultava el seu ús als alumnes del centre d'educació infantil i primària, per la qual cosa va determinar el trasllat de les instal·lacions del CFPA a un espai diferent, i, per tant, el cessament de la nostra investigació.

## **9. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors**

### **- Assumpte: instal·lacions docents: queixa 021538.**

Com a contestació a sengles escrits dirigits per esta institució sobre la queixa de referència, relativa a les instal·lacions d'un IES de Sant Joan d'Alacant, en la qual suggeríem a l'Administració educativa que adoptara amb caràcter urgent les mesures precises per a eliminar les deficiències detectades en el centre docent que garantiren la seguretat de la comunitat docent, la Direcció Territorial de Cultura, Educació i Esport ens va informar de la conclusió de les obres de reparació de la instal·lació elèctrica així com la instal·lació de fulles fixes de les finestres per a evitar risc de caigudes en obrir i tancar, tot això, sense perjudici de la proximitat a finalitzar les obres del nou IES.

### **- Assumpte: millora de les instal·lacions d'un centre d'educació especial: queixes 040895 i 040896.**

En concret, mitjançant el seu informe l'Administració educativa competent ens va assenyalar que, detectades les deficiències en el centre educatiu de referència —CEE Miguel de Cervantes—, es va elaborar i dotar pressupostàriament un pla de millora de les instal·lacions de l'IES, per a donar solució al problema plantejat en el present expedient. En concret, la Conselleria ens va indicar que les previsions eren que estes instal·lacions, ja adequades, pogueren entrar en servei el pròxim curs escolar.

### **- Assumpte: denegació de servei de menjador escolar: queixa 051625.**

Va concloure la tramitació de la queixa referenciada ja que de la documentació que consta en l'expedient i de les actuacions practicades no vam poder determinar l'existència d'una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra

investigació, ja que la denegació del servei de menjador a un alumne d'educació infantil d'un CP de la Poble de Vallbona es va ajustar a la normativa vigent, és a dir, a la Resolució de 28 de juny de 2002 de la Direcció General de Centres Docents per la qual es regulen els menjadors escolars dels centres docents públics no universitaris de titularitat de la Generalitat Valenciana que estableix que els alumnes d'educació infantil, que no és un ensenyament obligatori, no són beneficiaris del servei complementari de menjador escolar.

**- Assumpte: substitució de personal docent: queixa 051671.**

La Direcció Territorial de Cultura, Educació i Esport ens va donar trasllat del dictamen emés per la Inspecció Educativa de zona en relació amb la queixa de referència indicada més amunt, referent a la substitució d'una professora d'una escola infantil d'Orihuela, del qual succintament s'extreia que, atés el caràcter de mestra laboral de la professora en situació de baixa per malaltia, i davant la inexistència d'efectius en la borsa de treball corresponent, a l'inici de curs amb caràcter urgent es va demanar a la Direcció General de Personal Docent la seua substitució per una mestra especialista en educació infantil i mentrestant el grup d'alumnes de la tutoria de la citada professora estaven a càrrec de l'educadora de suport, fins que finalment la baixa de llarga durada per ILT, va ser substituïda per una mestra d'educació infantil i es va normalitzar la situació.

**- Assumpte: situació de l'alumnat d'educació especial per les baixes o substitucions docents: queixa 051754, 051955, 051966, 052032, 052039, 052049 i 050118.**

La Direcció General de Personal Docent va acceptar la Resolució que amb motiu de les queixes referenciades i altres d'igual contingut que li vam dirigir i va informar a esta institució que la nova regulació dels procediments de provisió de llocs aprovada mitjançant Ordre 4 d'octubre de 2005 del Conseller de Justícia i Administracions Públiques, per la qual es deleguen competències en matèria de personal en determinats òrgans de l'Administració de la Generalitat Valenciana, i la definitiva constitució de les borses d'ocupació, creades exclusivament per a substitucions, reduïx el temps dels procediments de substitució garantint la prestació del servei d'atenció als alumnes amb discapacitat, en conseqüència el criteri de l'Administració educativa coincidia amb el que havia manifestat el Síndic de Greuges en les seues resolució referent a això.

## **IV. SANITAT**

### **1. Introducció**

Entre els principis rectors de la política social i econòmica que recull la Constitució espanyola de 1978 es troba, en l'art. 43, el reconeixement a la protecció de la salut.

El text constitucional estableix que és competència dels poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i dels serveis necessaris.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, aprovat per Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, estableix, en l'art. 8, que els valencians i les valencianes són titulars dels drets, deures i llibertats reconeguts en la Constitució espanyola i en els instruments internacionals de drets humans, pactes internacionals de drets civils i polítics i de drets econòmics, socials i culturals, Convenció Europea de Drets de l'Home i Llibertats Fonamentals i en la Carta Social Europea, pels quals hauran de vetlar els poders públics valencians.

Les actuacions del Síndic de Greuges estan dirigides a supervisar, d'ofici o a petició dels ciutadans/es, si la Conselleria de Sanitat, que és l'Administració pública competent en l'àmbit territorial valencià, ha garantit correctament el dret a la protecció de la salut.

En altres paraules, el Síndic de Greuges ha de vetlar perquè, en l'àmbit de la sanitat, el dret a una bona administració i a gaudir d'uns serveis públics de qualitat estiguen sent degudament tutelats per l'Administració sanitària. Així, hem destacat algunes deficiències i hem formulat suggeriments i recomanacions i recordatoris de deures legals que han pretès transcendir del cas concret de les queixes i abastar la correcció de la problemàtica general.

Des del punt de vista legislatiu, en l'any 2006 hem de destacar el Decret del Consell 37/2006, de 24 de març, pel qual es regula la lliure elecció de facultatiu i centre en l'àmbit de la Comunitat Valenciana; el Decret 53/2006, de 21 d'abril, de desenvolupament de la Llei estatal 58/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries davant el tabaquisme i es regula la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac; el Decret del Consell 154/2006, de 13 d'octubre, pel qual es regula el II Pla de Salut a la Comunitat Valenciana. Finalment, encara que no correspon al 2006, volem destacar que a primers de gener de 2007 es va aprovar el Decret del Consell 12/2007 pel qual es regula el dret a la segona opinió mèdica.

Ja en el camp de l'actuació d'esta institució, volem ressaltar que els problemes derivats de les llargues esperes per a rebre assistència sanitària és un dels que més preocupa els i les ciutadans/es valencians/es. En este tipus de queixes, el Síndic de Greuges recomana que s'adopten immediatament les mesures organitzatives i pressupostàries que siguem necessàries per a reduir les llistes d'espera sanitàries, a fi de garantir el respecte a la dignitat humana, que els pacients tenen reconegut constitucionalment.

Enguany, volem destacar les demores a ser intervingudes quirúrgicament les pacients diagnosticades d'obesitat mòrbida que han de suportar esperes que superen, en molt, el que podríem considerar raonable. Fem extensiva esta reflexió, com ja apuntarem en l'Informe Anual del 2005, a les demores a ser sotmeses a tractaments de reproducció humana assistida (TRHA).

Els problemes derivats de la praxi o pràctica professional, en molts dels casos plantejats, hem recomanat a l'Administració sanitària l'inici d'ofici d'expedient administratiu de responsabilitat patrimonial, tot això sense perjudici de la via judicial.

L'assistència sanitària extrahospitalària segueix sent una font de preocupació no només per la falta de mitjans suficients en alguns departaments de salut, sinó per la demanda de serveis més ràpids i eficaços.

La falta d'infraestructures sanitàries segueixen sent moltes de les queixes que arriben a esta institució. En este punt, volem destacar que moltes corporacions locals s'han convertit en autores de les queixes, unes vegades el protagonisme ho és per pròpia iniciativa i, d'altres, es convertixen en una espècie de correu de les queixes arreplegades pels ciutadans del seu terme municipal.

Un dels problemes que més es repetix en este apartat és el de la falta d'anestèsia epidural en tots els hospitals de la xarxa pública valenciana. La posició d'esta institució en este punt és clara: l'anestèsia epidural per a parts ha de ser oferida, prèvia informació suficient a les interessades i sempre que els criteris mèdics així ho aconsellen, al costat d'altres tècniques de part a les embarassades que acudisquen als centres hospitalaris públics. L'aplicació o no de l'anestèsia epidural no pot ser limitada a determinats hospitals i en determinades franges horàries.

En este sentit, la falta de professionals sanitaris (anestesista) no pot ser excusa perquè este dret no siga operatiu. Entenem que la manca d'especialistes mèdics forma part de les "mesures preventives" a les quals es referix el text constitucional, per la qual cosa este dèficit ha d'abordar-se per l'Administració sanitària des de la perspectiva de la planificació, amb els operadors educatius, sobretot les universitats.

El dret a la participació i informació a través dels consells de salut dels diferents departaments sanitaris, la falta de finançament d'alguns productes farmacèutics i ortorprotèsics, el retard a resoldre els expedients de responsabilitat patrimonial, els tractaments rehabilitadors i la falta de terapeutes ocupacionals, problemes de col·lectius de malalts i malalties amb dificultat de tractament, han sigut qüestions abordades per esta institució al llarg de l'any 2006.

Finalment, volem indicar que tant les queixes rebudes com les actuacions iniciades d'ofici en matèria sanitària han estat, en general, gestionades amb la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat. La col·laboració i coordinació ha estat fluïda i pràcticament diària.



Això anterior no ha impedit que determinats assumptes, en la majoria dels casos per la seua urgència, hagen estat gestionats directament amb els Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) dels centres sanitaris, especialment dels hospitals, a través de gestió telefònica o d'una visita.

Considerem que una bona relació de col·laboració amb l'Administració sanitària servix per a garantir els drets dels pacients així com l'eficàcia de la resolució dels problemes plantejats per ells.

D'altra banda, entenem que la relació directa amb els ciutadans i les ciutadanes en esta matèria és important, no només per a aclarir alguns dels aspectes de les queixes plantejades (que no sempre estan clares amb l'escrit inicial de queixa), sinó perquè l'acostament d'esta institució sempre és positivament valorat per ells.

Les queixes en matèria sanitària presentades durant l'any 2006 fan un total de 91, de les quals 3 van ser d'ofici.

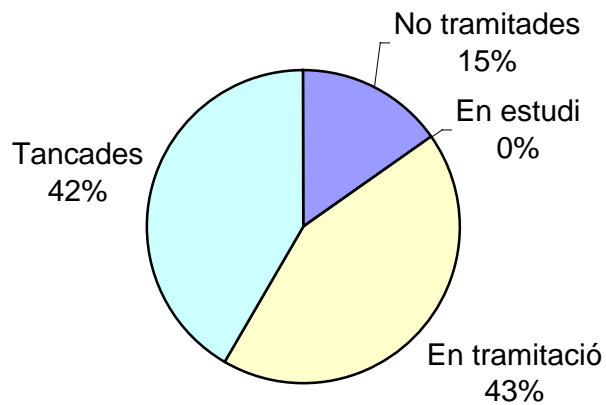
Este nombre de queixes es troba dins de la mitjana dels últims anys (82 en el 2003, 93 en el 2004 i 88 l'any passat).

Així mateix van ser tancades 36 queixes corresponents a l'any 2005.

## 2. Sanitat en xifres

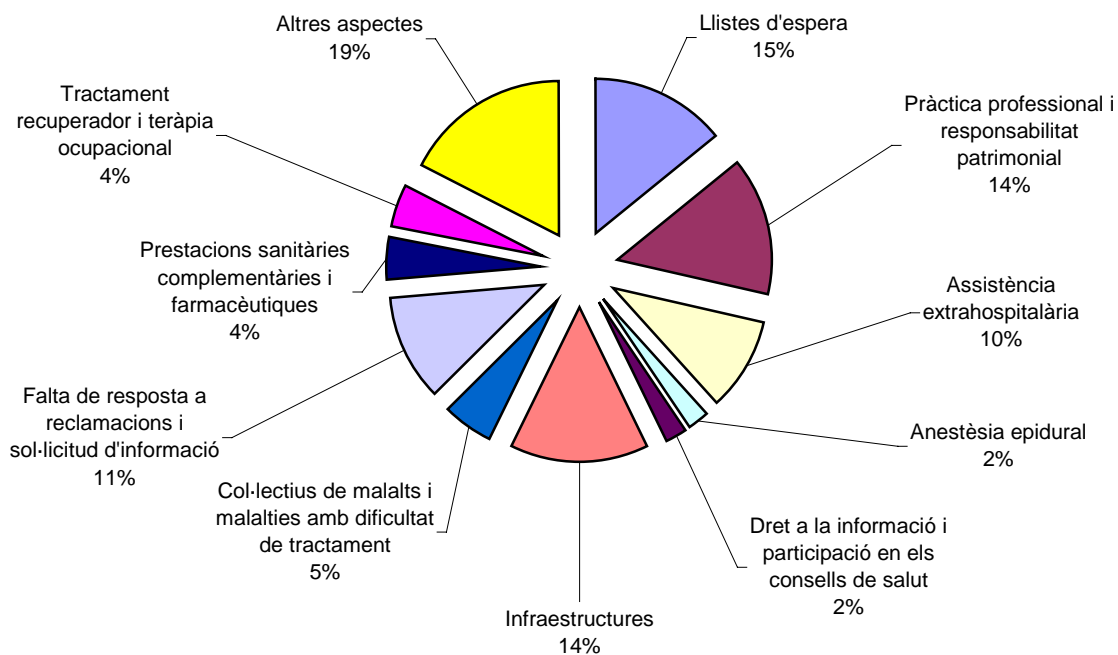
### 2.1. Anàlisi qualitativa

No tramitades	14	15,38%
♦ <i>Pendents</i>	0	0,00%
♦ <i>No admeses</i>	14	15,38%
En estudi	0	0,00%
En tramitació	39	42,86%
♦ <i>En tràmit normal</i>	39	42,86%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	38	41,76%
♦ <i>Per solució</i>	10	10,99%
♦ <i>Se solucionarà</i>	1	1,10%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	16	17,58%
♦ <i>Resolució</i>	11	12,09%
• Acceptades	7	7,69%
• No acceptades	2	2,20%
• No contestades	2	2,20%
<b>Total queixes</b>	<b>91</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi quantitativa

Àrea de Sanitat	Queixes
Llistes d'espera	13
Pràctica professional i responsabilitat patrimonial	13
Assistència extrahospitalària	9
Anestèsia epidural	2
Dret a la informació i participació en els consells de salut	2
Infraestructures	13
Col·lectius de malalts i malalties amb dificultat de tractament	5
Falta de resposta a reclamacions i sol·licitud d'informació	10
Prestacions sanitàries complementàries i farmacèutiques	4
Tractament recuperador i teràpia ocupacional	4
Altres aspectes	16
<b>Total de l'Àrea de Sanitat</b>	<b>91</b>



### **3. Algunes problemàtiques sanitàries**

#### **3.1. Llistes d'espera**

Esta institució no dubta que l'eficàcia en la protecció de la salut depén, en gran part, del bon funcionament dels serveis sanitaris, així com que la importància de la dimensió temporal d'esta assistència sanitària, que connecta directament amb el problema de les llistes d'espera, és un dels principals problemes als quals s'enfronta la sanitat pública en els últims anys.

Les queixes presentades per les ciutadanes i pels ciutadans denunciaven retards en diversos serveis mèdics, dels quals hem de destacar, entre d'altres, el Servei de Reumatologia de l'Hospital de Sant Joan (Alacant), el Servei de Neurologia de l'Hospital del Baix Segura, el Servei de Rehabilitació de l'Hospital Arnau Vilanova així com retards en intervenció quirúrgica en l'Hospital Clínic de València.

Sense restar-li importància a les problemàtiques anteriors, hem de destacar dues llistes d'espera sanitàries: la de pacients que estan esperant ser sotmeses a tractaments de reproducció humana assistida i la de pacients diagnosticats d'obesitat mòrbida pendents de cirurgia.

Quant als tractaments de reproducció humana assistida, entenem que les demores en l'assistència sanitària fan que els pacients afectats vegen obstaculitzat l'accés efectiu a les prestacions, amb la càrrega de suportar un important desfasament entre el diagnòstic i el probable tractament. Estos efectes perjudicials d'una demora es veuen agreujats per circumstàncies personals del pacient i el seu entorn familiar, com ocorre en l'àmbit de la reproducció assistida.

En este sentit, la impossibilitat d'aconseguir un embaràs és un problema cada vegada més freqüent. Moltes parelles s'enfronten a esta situació. A Espanya, les xifres de parelles amb problemes per a concebre un xiquet augmenten cada any.

El descens de la fecundació a Espanya, que és un dels països amb un índex de natalitat més baix del món, exigix mesures que faciliten el seu increment. Des de fa uns anys, la ciència sembla haver solucionat parcialment este problema.

Efectivament, l'evolució de la ciència ha propiciat l'aparició de tractaments per a combatre els problemes d'infertilitat. L'elecció de la tècnica o del tractament dependrà del diagnòstic precís derivat de l'estudi de la parella així com de l'edat de la dona.

El legítim dret de les parelles a veure satisfeta la seua il·lusió d'una paternitat responsable i desitjada, no pot veure's limitat pels problemes de falta d'infraestructures o, en altres paraules, de desajustaments entre la demanda i l'oferta de la prestació. En este sentit, hem recomanat a la Conselleria de Sanitat que, en l'àmbit de la reproducció assistida, encamine les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent.

Pel que fa a les llistes d'espera de pacients diagnosticats d'obesitat mòrbida pendents de cirurgia bariàtrica, esta institució sap que partim d'un procés lent de selecció dels candidats, motivat, principalment, perquè el risc quirúrgic és alt tant per les característiques dels pacients com per les pròpies tècniques quirúrgiques. Efectivament, del que ha informat l'Administració sanitària es desprén:

- Primer. Que cada any augmenta el nombre d'intervencions quirúrgiques.
- Segon. Que el procés, si no hi ha contraindicacions, per a arribar a l'estudi preoperatori, pot durar entre 6 mesos i 1 any, ja que són diversos els especialistes que han d'intervenir-hi.
- Tercer. Que en data 14 de març de 2006, el nombre de pacients en llista d'espera quirúrgica era de 102, i pràcticament la meitat estan esperant més d'un any a ser intervinguts.
- Quart. Que no es remeten pacients a altres centres hospitalaris públics o privats.

Davant totes les actuacions, el Síndic de Greuges considera que l'existència de considerables esperes per a consultes i, per tant, per a conèixer el diagnòstic i poder prescriure'ls el tractament adequat (quirúrgic o no), podria vulnerar el dret a la protecció de la salut reconegut constitucionalment i, en conseqüència, apartar-se dels principis d'eficàcia i celeritat que ha d'inspirar l'actuació de les administracions públiques.

A la vista d'això anterior, els poders públics haurien de realitzar una acció decidida i continuada per a reduir al mínim les demores inherents a les llistes d'espera en general, així com per a proporcionar als ciutadans mecanismes efectius per a defensar-se en els supòsits en els quals les demores s'estenen més enllà d'uns límits raonables.

En estos termes hem suggerit a l'Administració sanitària que, en el tractament de l'obesitat mòrbida, encamine les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent, ja siga amb caràcter permanent mitjançant l'ampliació de les unitats quirúrgiques existents, o bé mitjançant fórmules de caràcter conjuntural que permeten augmentar l'activitat assistencial dels centres de la xarxa pública o concertar intervencions amb centres aliens a esta.

### **3.2. Practica professional i exigència de responsabilitat patrimonial. Retards en la resolució dels expedients administratius de responsabilitat patrimonial.**

En els últims anys, les queixes relatives a la praxi o pràctica dels professionals sanitaris han augmentat i, en conseqüència, també ho han fet les accions dirigides a obtenir un rescabament pels danys i perjudicis patits.

Entenem que la determinació de la responsabilitat, civil o penal, o patrimonial administrativa per tractar-se de la prestació d'un servei públic, dels professionals que han intervingut en l'assumpte objecte de la queixa presentada davant esta institució, ha

de dilucidar-se al si d'un procés judicial, que és on es troben presents les garanties suficients de contradicció de les proves i informes que cadascuna de les parts pugui aportar en defensa de les seues posicions, ja que, d'acord amb l'article 117.3 de la Constitució espanyola, la potestat de jutjar i executar la cosa jutjada “correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis.”

No obstant això, l'art. 106.2 de la Constitució espanyola reconeix el dret dels ciutadans a ser indemnitzats per tota lesió que patisquen en qualsevol dels seus béns i drets quan la lesió siga conseqüència del funcionament dels serveis públics; este dret troba el seu desenvolupament en el títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i en el Reial decret 429/1993, de 26 de març, l'art. 5 del qual regula la iniciació del procediment de responsabilitat patrimonial d'ofici.

Per això, des del Síndic de Greuges hem suggerit a la Conselleria de Sanitat que, en els casos que es denunciïn davant esta institució, valore el fet d'iniciar d'ofici expedients administratius de responsabilitat patrimonial tendents a rescabalar, si escau, als autors/es de les queixes pels danys ocasionats per les actuacions sanitàries (pràctica professional).

En esta línia hem de destacar els retards en la resolució dels expedients administratius de responsabilitat patrimonial que s'instruïxen en la Conselleria de Sanitat.

La normativa citada estableix l'obligació de resolució expressa, és a dir, l'obligació de no remetre al ciutadà a la via de la presumpció dels actes, a més d'estar clarament i terminantment establida en l'apartat primer de l'art. 42 de la Llei 30/1992, es reforça en el paràgraf cinqué del mateix article en fer responsables directes de la referida obligació les administracions públiques que tinguen al seu càrrec el despatx dels assumptes. En este sentit, des del Síndic de Greuges s'ha efectuat a l'Administració sanitària, segons els articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial decret 429/1993, el suggeriment de dictar resolució expressa dins els terminis establits per la normativa vigent.

### **3.3 L'Assistència sanitària extrahospitalària**

La Constitució espanyola de 1978 consagra en el seu article 103.1, entre altres principis, el d'eficàcia, en virtut del qual ha de desenvolupar-se l'actuació de l'Administració pública. Així mateix, reconeix la nostra norma fonamental en l'article 43 el dret a la protecció de la salut i estableix que competix als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de prestacions i serveis necessaris.

Per la seua banda, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en el seu article 3.1 determina que: “Els mitjans i actuacions del sistema sanitari estan orientats a la promoció de la salut”. De la mateixa manera, disposa en el seu article 6.2 que les actuacions de les administracions públiques sanitàries estaran orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, haurien d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

De la normativa anterior es conclou, doncs, que l'eficàcia en la protecció de la salut dependrà, en gran mesura, del bon funcionament dels serveis sanitaris, per la qual cosa hem suggerit, en diverses ocasions, que s'extreme al màxim la diligència en les actuacions sanitàries extrahospitalàries, a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i que es complisca així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

### **3.4. Anestèsia epidural en parts**

L'anestèsia epidural, tot i ser una tècnica efectiva i segura per a alleujar els dolors del part, no està exempta de riscos dels quals ha de ser conscient la mare quan decidix triar este tipus d'analgèsia. Una correcta informació a la futura mare és, en este sentit, fonamental.

D'altra banda, segons manifesta part de la doctrina mèdica en relació amb l'analgèsia i anestèsia epidural, atés que es tracta d'una tècnica especial, que requereix coneixements específics, experiència i certes precaucions, ha de realitzar-se per un anestesiològ qualificat.

No podem negar la major sensibilitat i els importants esforços que l'Administració sanitària ha realitzat per a estendre la tècnica de l'anestèsia epidural a aquelles dones que ho sol·liciten sempre que no existisquen contraindicacions mèdiques.

No obstant això, les opcions que pugua oferir el responsable mèdic a una usuària dels serveis sanitaris públics no poden quedar condicionades a criteris de residència o de millor o pitjor dotació de personal qualificat, com s'indica en els informes rebuts. Així, l'art. 3.2 de la Llei general de sanitat, en induir el transcendental principi de la universalitat del dret a l'assistència sanitària, postil·la ordenant que "l'accés a les prestacions sanitàries es realitzaran en condicions d'igualtat efectiva"

En este sentit, considerem que un component bàsic del dret a la protecció de la salut, i que forma part del denominat estat del benestar, és el de garantir a tots els ciutadans els serveis assistencials (preventius, curatius i de cures) que ofereix la medicina moderna, tot això sense cap barrera econòmica o d'altre tipus.

Efectivament, la universalitat d'esta tècnica no pot quedar subjecta a horaris (torns de matí, vesprada o nit) ni a situació estacional (vacances o no) dins d'un mateix centre hospitalari, com tampoc ha d'estar subjecte a criteri de residència (depenent del domicili de l'usuari li correspon un centre sanitari o un altre, amb el factor que en uns s'aplica esta tècnica i uns altres no).

Sembla de justícia, doncs, que es facilite esta prestació a totes les embarassades que ho sol·liciten i que reunisquen els criteris mèdics per a realitzar-la. Perquè este dret pugua ser universal, cal que hi haja una dotació de plantilla o personal suficient.

Des del Síndic de Greuges hem suggerit a l'Administració sanitària que intensifiqui els seus esforços pressupostaris i organitzatius per a fer efectiva la implantació de la tècnica

d'analgèsia epidural amb la finalitat de ser oferida, prèvia informació suficient a les interessades i sempre que els criteris mèdics així ho aconsellen, al costat d'altres tècniques de part a les embarassades que acudisquen als centres hospitalaris públics.

Durant el 2006 hem iniciat la tramitació d'una queixa d'ofici sobre la situació de l'aplicació de l'anestèsia epidural en tots els hospitals de la xarxa pública valenciana. En el moment de redactar este informe es troba en tràmit.

### **3.5. Dret d'informació i de participació en els consells de salut del departament sanitari.**

La Llei 14/1986, general de sanitat, ja preveia l'existència d'òrgans consultius a través dels quals la comunitat exercix el seu dret a la informació, a la consulta, a la negociació i a la participació en les decisions sanitàries. Efectivament, l'art. 57 de la referida llei establia, entre els òrgans mínims de les àrees de salut, els consells de salut com a òrgans de participació. L'art. 58 els definia com “òrgans col·legiats de participació comunitària per a la consulta i seguiment de la gestió”, i establia les seues funcions.

La Conselleria de Sanitat, a través de dues normes amb rang de llei, també ha ressaltat el paper dels consells de salut de les àrees: la Llei de la Generalitat 1/2003, de 28 de gener, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana i la Llei de la Generalitat 3/2003, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària de la Comunitat Valenciana.

En la normativa anterior es pot veure l'interès del legislador valencià a impulsar el dret a la participació en els temes sanitaris de les organitzacions socials a través d'òrgans específics: els consells de salut de les àrees o dels departaments de salut.

En els casos de no respondre a la filosofia del legislador, hem suggerit a l'Administració sanitària que agilite els procediments de constitució dels consells de salut i que garantisca així el dret d'informació i participació en les decisions sanitàries, en els termes exposats, a través del consell de salut de l'àrea o departament sanitari.

### **3.6. Infraestructures sanitàries**

Esta institució és i ha estat especialment sensible amb les problemàtiques que sorgixen entorn de les mancances o deficiències en les infraestructures sanitàries en els diferents departaments de salut i així s'acredita en els successius informes que anualment es presenten davant les Corts.

Al llarg de l'any 2006 han estat diverses les queixes relatives a falta d'infraestructures sanitàries. Hi podem destacar, entre d'altres, la denúncia de la falta de llits en l'Hospital La Plana de Castelló, la situació de les habitacions de la planta de Neurologia de l'Hospital Clínic de València, la falta de personal suficient i d'aparell de radiologia en el Centre de Salut de Morella, la falta de dotació de metges les 24 hores del dia a la localitat de San Miguel de Salinas, la falta de Centre de Rehabilitació a Guardamar del Segura, la cobertura geogràfica de la Unitat d'Hospitalització domiciliària (UHD) de



l'Hospital Baix Segura i el retard en la construcció del nou hospital en la localitat de Dénia.

“Entenem que la normativa vigent en este camp és clara. Efectivament, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en el seu article 3.1 determina que: “Els mitjans i les actuacions del sistema sanitari estan orientats a la promoció de la salut”. De la mateixa manera, disposa en el seu article 7 que: “Les actuacions de les administracions públiques sanitàries hauran d'estar orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, haurien d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat”.

D'altra banda, en l'àmbit valencià, la Llei de la Generalitat 3/2003, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària, assenyala entre els seus principis rectors el d'eficàcia i eficiència en l'assignació, utilització i gestió dels recursos. En este sentit, hem suggerit a l'Administració sanitària valenciana que realitze un esforç organitzatiu i pressupostari que permeta garantir la igualtat en l'accés i en condicions a les prestacions sanitàries.

### **3.7 Col·lectius de malalts i malalties amb dificultats de tractament**

Al llarg de l'any 2006, diverses associacions de malalts s'han dirigit a la institució del Síndic de Greuges. Destaquem en este apartat l'Associació Valenciana de Diabetis i l'Associació Valenciana de Malalts de Huntington.

També, ressaltar, quant a les malalties amb dificultats de tractament, la denúncia de malalts oncològics pels retards de la farmàcia hospitalària en la preparació de les dosis que cal aplicar en les sessions de quimioteràpia, les dificultats en els tractaments de diàlisi als xiquets de la província d'Alacant i la situació dels malalts d'esclerosi lateral amiotròfica (ELA), estes dues últimes d'ofici.

L'Associació Valenciana de Diabetis denunciava diversos problemes que presentaven les noves agulles (Insupen) que subministra la Conselleria de Sanitat als insulinodependents, i per això reclamaven el canvi de marca en el subministrament de les agulles.

L'Associació Valenciana de Malalts de Huntington (malaltia neurològica, degenerativa, progressiva, hereditària i sense tractament curatiu en l'actualitat) es van dirigir al Síndic de Greuges i ens van exposar que, gràcies als avanços en reproducció assistida, este col·lectiu pot tenir fills lliures del gen de Huntington, mitjançant el test preimplantacional; en este sentit, sol·licitaven la seua implantació.

D'altra banda, els pacients oncològics denunciaven retards d'entre 5 a 8 hores a iniciar el tractament de quimioteràpia, i en este sentit denunciaven les demores de la farmàcia hospitalària a preparar la medicació.

La quimioteràpia consistix en l'ús de fàrmacs (medicaments) per a destruir les cèl·lules canceroses. Avui dia s'empren molts medicaments sols o bé combinats per a bloquejar la multiplicació de les cèl·lules canceroses. El tractament, la seua durada, la seua dosi, els seus fàrmacs, etc. depenen de diversos factors com ara el tipus de càncer, la seua

localització o l'estat general del pacient que han de ser valorats pel servei d'oncologia a partir de diferents proves (analítica, entre d'altres).

En este apartat de l'atenció a col·lectius de malalts amb dificultat de tractament es va rebre en la institució una queixa en què el promotor exposava que des d'un sindicat (UGT) s'havia fet un estudi sobre la incidència de la malaltia denominada esclerosi lateral amiotròfica (ELA). Este estudi aportava la conclusió que des de l'Administració no s'estaven fent els esforços necessaris per a la investigació d'esta malaltia i les teràpies més adequades per a afrontar-la.

S'indicava que una de les universitats de la Comunitat (la Universitat Miguel Hernández d'Elx) havia iniciat una línia d'investigació però que este projecte s'havia quedat estancat per la falta d'una contribució econòmica de l'Administració sanitària que segons el promotor pujava a 45.000 euros aproximadament.

El promotor, en representació del sindicat sol·licitava al Síndic l'actuació necessària per a solucionar la situació d'abandó en què es trobava el col·lectiu de malalts afectats per l'ELA que considerava lesiu el seu dret a la salut.

Com a conseqüència de la presentació de la queixa que comentem, la institució va realitzar una primera investigació de què es va obtenir com a conclusions inicials o punts de partida:

- que la malaltia afectava aproximadament unes 4.000 persones a Espanya.
- Que el diagnòstic i la troballa de tractaments adequats estaven absolutament necessitats de la corresponent línia d'investigació que s'havia quedat suspesa per falta de mitjans econòmics.
- Que la qualificació de malalts crònics que es donava als afectats per l'ELA comportava importants conseqüències per al desenvolupament d'una vida normal per la mancança d'infraestructures i de tractament de rehabilitació que en el cas d'obtenir-los havien de ser pagats amb el seus propis mitjans.

De tot això anterior es va concloure com a necessari obrir una investigació d'ofici (queixa d'ofici núm. 6 de 2006) per a sol·licitar a l'Administració sanitària les dades necessàries i elevar-hi les corresponents recomanacions.

En el moment de tancar este informe la queixa encara està en tràmit perquè no s'han aportat totes les dades necessàries.

D'altra banda, diverses notícies aparegudes en els mitjans de comunicació ens van aportat el coneixement de la problemàtica situació d'aproximadament mig centenar de nens de la província d'Alacant que havien d'anar a l'Hospital la Fe de la ciutat de València per a rebre el tractament necessari a causa d'una insuficiència renal.

D'acord amb estes informacions a Alacant, a diferència de València i Castelló, no hi havia professionals especialitzats en insuficiència renal infantil ni es disposava dels aparells específics necessaris.

Com a conseqüència estos xiquets havien d'anar a València per a rebre la hemodiàlisi tres vegades la setmana a sessions de 4 hores cadascuna, la qual cosa evidentment era un important trastorn per a les famílies i per als nens mateixos.

Tota la informació anterior aconsellava a esta institució obrir una investigació d'ofici (queixa d'ofici núm. 8: expedient 2006/1550) que permeta examinar la situació en què es trobava el veritable gaudi del dret a la salut i les condicions del seu exercici pel col·lectiu de menors, atés que les prestacions que pot oferir la sanitat pública no poden quedar condicionades per criteris de residència o de major o menor dotació de personal qualificat i hauran de ser accessibles i gaudir-les en condicions d'igualtat efectiva.

Per iniciar la investigació indicada vam demanar a la Conselleria de Sanitat informació concreta sobre:

- quines previsions hi havia d'obrir una unitat de nefrologia infantil a la província d'Alacant, dotada del personal qualificat i dels aparells específics necessaris.
- Si hi havia la previsió i la possibilitat de desviar els nens que requeriren diàlisi a centres sanitaris privats de la província d'Alacant.

El 21 de desembre de 2006 es va rebre contestació de la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient en què resumidament s'informava que el tractament d'hemodiàlisi de la província d'Alacant es realitza efectivament a València perquè els nens afectats són molt pocs i esta circumstància feia inviable establir una unitat d'hemodiàlisi infantil en l'Hospital d'Alacant, ja que no hi ha centres privats a Alacant que facen este tractament. I que l'organització sanitària estableix diferents nivells d'hospitals de referència en alguns patologies per a garantir l'eficiència d'eixos serveis sanitaris i això explica el trasllat dels casos de transplantament i el seu seguiment al Hospital de la Fe de València que és l'Hospital de màxim nivell de referència.

Este informe va ser traslladat a diverses associacions per a lluitar contra les malalties renals a fi que formulen les al·legacions oportunes, i en el moment de tancar l'informe estem esperant rebre-les.

### **3.8. Falta de resposta a reclamacions i sol·licitud d'informació. Les històries clíniques.**

Al llarg de l'any 2006, han estat diverses les intervencions del Síndic de Greuges davant la falta de resposta expressa a reclamacions o peticions d'informació mèdica.

Sense perjudici d'això anterior, cal destacar els problemes amb els quals es troben molts usuaris dels serveis sanitaris quan sol·liciten la seua història clínica. En este camp, hem de distingir aquelles queixes en les quals es denuncia la falta total de lliurament de la història clínica, d'altres en les quals els usuaris entenen que se'ls ha remés la història clínica incompleta.

Esta institució no pot ni ha d'entrar a valorar sobre si el que ha estat lliurat als autors de les queixes era la història clínica completa o no, atés que freqüentment existix una evident discrepància entre els informes de l'Administració sanitària i el que manifesten

els promotors de les queixes. Entenem que este tipus de discrepàncies han de resoldre's en altres instàncies.

Sense perjudici d'això anterior, entenem que les normes, començant per la Constitució espanyola de 1978, atorguen als ciutadans una sèrie de drets, entre els quals apareix el dret a la informació.

El dret a la informació en l'àmbit sanitari, el que podríem denominar el dret a la informació clínica, ha tingut la seua plasmació en diverses normes tant estatals com autonòmiques. En l'àmbit de la Generalitat cal destacar la "Carta al Pacient", dins del Pla d'humanització de l'atenció sanitària a la Comunitat Valenciana, i la Llei 1/2003, de 28 de gener, de drets i informació al pacient.

En definitiva, de l'estudi de l'ordenament jurídic vigent (tant estatal com autonòmic), s'inferixen els següents drets a favor dels pacients en relació amb les històries clíniques:

Primer. El pacient té dret a la seua història clínica en qualsevol moment, així com el dret a obtenir-ne una còpia o de les dades que esta conté. Cal assenyalar que este dret podrà exercir-se també per representació, sempre que estiga degudament acreditat.

Segon. El pacient té dret que es mantinga en secret tota la informació que figura en la història clínica.

Tercer. El pacient té dret que les dades que consten en la història clínica siguen veraces i estiguen actualitzades, i pot sol·licitar la rectificació de les dades errònies.

Esta institució no pot deixar de reconèixer l'enorme esforç legislatiu que l'Administració ha realitzat en este camp, però entenem que la Conselleria de Sanitat ha d'encaminar les seues actuacions d'acord amb este esforç.

### **3.9. Prestacions sanitàries complementàries i farmacèutiques no finançades per la sanitat pública**

Queixes per la falta de finançament públic d'algunes prestacions complementàries i farmacèutiques han estat causa de la intervenció del Síndic de Greuges.

Hem de destacar, quant a prestacions complementàries, la falta de finançament de pròtesis capil·lars a malalts oncològics majors de 18 anys (en l'actualitat només es troben incloses com a prestació sanitària per a pacients menors de 18 anys afectats d'alopecía secundària al tractament oncològic), dels trasllats de malalts de determinades patologies, la no-realització d'operacions de miopia (excepte miopies magnes). Pel que fa a la falta de finançament de productes farmacèutics, hem de ressaltar la vacuna prevenir per als xiquets.

Entenem que el Reial decret 63/1995 de 20 de gener, sobre ordenació de prestacions sanitàries, i la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del sistema nacional de salut, no tenen caràcter restrictiu, sinó progressiu i ampli, no només perquè així ho imposen els principis informadors de la nostra Constitució, sinó perquè el seu preàmbul

destaca la doble dimensió col·lectiva i individual del dret a la protecció de la salut i el nucli irrenunciable de la dimensió personal. En definitiva, la relació de qualsevol persona amb el seu propi benestar físic i mental que ha de ser respectat i promogut pels poders públics, mes enllà de l'establiment d'una norma o pauta de salubritat en l'entorn en el qual la vida es desenvolupa.

Considerem que el tema no es presenta fàcil. Efectivament, no podem ignorar que el sistema sanitari públic té importants mancances sanitàries i socials. En este sentit, no hem d'oblidar els límits pressupostaris i les necessitats actualment no cobertes pel sistema sanitari públic en general.

La idea de “tot per a tothom i debades” en l'àmbit sanitari és difícil amb les limitacions pressupostàries que hi ha. Des del Síndic de Greuges reconeixem la limitació de mitjans del sistema, tal com ha estat reiteradament manifestat per la jurisprudència, i que el “tot” només és possible si es gaudix de bona salut financera.

Finalment, entenem que formular, per part d'esta institució, una opinió sobre si s'han d'incloure o no determinades prestacions complementàries o farmacèutiques implicaria extralimitar el nostre àmbit de competències. No obstant això, considerem, i així ho hem comunicat a l'Administració a través de les nostres recomanacions, que podria ser interessant que l'Administració sanitària realitzara actuacions de valoració i estudi d'estes peticions, com també de les despeses que comportaria el finançament d'estes prestacions sanitàries.

### **3.10. Tractaments recuperadors i la teràpia ocupacional**

Esta institució va tenir ocasió d'estudiar la problemàtica entorn de la falta de terapeutes ocupacionals en la sanitat pública.

La funció dels terapeutes ocupacionals és aplicar tècniques i realitzar activitats de caràcter ocupacional que tendisquen a potenciar o suplir funcions físiques o psíquiques disminuïdes, o pèrdues, i a orientar els familiars per a assolir el màxim d'autonomia possible d'estos malalts.

En l'actualitat no tots els hospitals de la xarxa pública valenciana disposen de terapeutes ocupacionals. Efectivament, l'Administració sanitària ens indicava que, en relació amb els fisioterapeutes, tots els serveis de rehabilitació dels hospitals de la Conselleria de Sanitat en tenen, però que no ocorria el mateix amb terapeutes ocupacionals (només l'Hospital Rehabilitació La Fe, Hospital Dr. Moliner, Hospital Clínic Universitari de València i Hospital Sant Vicent del Raspeig ).

D'altra banda, la diplomatura universitària de Terapeuta Ocupacional és de recent creació a Espanya; en este sentit ens indicaven que a la Comunitat Valenciana en l'any 2004 es va diplomar la primera promoció en la Universitat Miguel Hernández d'Elx i, per tant, és una carrera de recent incorporació al mercat laboral.

Des del Síndic de Greuges entenem que les actuacions de l'Administració sanitària han d'estar orientades a garantir de forma integral l'assistència sanitària, açò és, en tots els casos de pèrdua de salut, per la qual cosa hem suggerit a la Conselleria de Sanitat que, com més prompte millor, inicie els tràmits oportuns per a proveir tots els hospitals públics de professionals terapeutes ocupacionals o, en defecte d'això, que concerte amb la xarxa sanitària privada estos serveis, tot això a fi de garantir suficientment el principi d'igualtat en tot el territori de la Comunitat Valenciana.

### **3.11. Barreres arquitectòniques en centres sanitaris**

En relació amb les barreres arquitectòniques, la Llei de la Generalitat Valenciana 1/1998, de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de comunicació, en l'art. 19 obliga cada Conselleria a establir un pla d'eliminació de barreres i a reservar un percentatge del seu pressupost a incentivar-ne la progressiva eliminació.

Podria resultar oportú revisar les actuacions programades o projectades en les instal·lacions sanitàries, a fi de valorar la conveniència de prioritzar l'eliminació de les barreres arquitectòniques existents en els seus edificis.

Esta institució no pot deixar de reconèixer els esforços realitzats fins a hores d'ara per la Conselleria de Sanitat i les dificultats no només econòmiques, sinó moltes vegades tècniques, que obstaculitzen la ràpida supressió de totes les barreres arquitectòniques existents en els edificis assistencials, molts dels quals tenen una antiguitat superior a la desitjable.

Tot i ser això cert, l'objectiu de facilitar l'accessibilitat de l'entorn i dels edificis públics encara es troba lluny de ser assolit, de manera que s'ha de continuar invertint progressivament en els mitjans econòmics i tècnics que siguen necessaris per a eliminar les barreres en un temps raonable. D'acord amb això anterior, hem suggerit a la Conselleria de Sanitat que impulse l'eliminació de les barreres arquitectòniques dels centres sanitaris.

## **4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors**

La queixa núm. 050603 (Informe Anual 2005, Pàg. 376) de la qual no constaven al·legacions, i després d'un detallat estudi de la queixa i de l'informe emés per la Conselleria de Sanitat, va ser resolta en l'any 2006. En este sentit, enteníem que eren dues les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

Primer. Els costos que li comporta acudir a l'assistència sanitària privada, així com el dels medicaments o productes sanitaris prescrits per facultatius aliens a la xarxa sanitària pública.

Segon. Les llistes d'espera existents en la sanitat pública per a ser sotmesa a tractament de reproducció assistida.

Quant a la primera de les qüestions, de la documentació que obrava en l'expedient no es deduïa que l'autora de la queixa haguera iniciat davant l'Administració sanitària un procediment administratiu per a sol·licitar el reintegrament de despeses per utilització de serveis sanitaris aliens al xarxa pública, ni el reemborsament de despeses de medicaments, tot això en els termes previstos en el Reial decret 63/1995, de 20 de gener, sobre ordenació de prestacions sanitàries, per la qual cosa, i a la vista del que havia informat l'Administració, no vam considerar que es vulnerara cap dret constitucional i/o estatutari de l'autora de la queixa.

En relació amb la segona qüestió, vam considerar que les demores en l'assistència sanitària fan que els pacients afectats vegem obstaculitzat l'accés efectiu a les prestacions, amb la càrrega de suportar un important desfasament entre el diagnòstic i el probable tractament. Estos efectes perjudicials d'una demora es veuen agreujats per circumstàncies personals del pacient i el seu entorn familiar, com ocorre en l'àmbit de la reproducció assistida.

En este sentit, la impossibilitat d'aconseguir un embaràs és un problema cada vegada més freqüent. Moltes parelles s'enfronten a esta situació. A Espanya les xifres de parelles amb problemes per a concebre un fill augmenta cada any.

El descens de la fecundació a Espanya, que és un dels països amb un índex de natalitat més baix del món, exigixen mesures que faciliten el seu increment. Des de fa uns anys la ciència sembla haver solucionat parcialment este problema.

Efectivament, l'evolució de la ciència ha propiciat l'aparició de tractaments per a combatre els problemes d'infertilitat. L'elecció de la tècnica o tractament dependrà del diagnòstic precís derivat de l'estudi de la parella així com de l'edat de la dona.

El legítim dret de les parelles a veure satisfeta la seua il·lusió d'una paternitat responsable i desitjada no pot veure's limitada pels problemes de falta d'infraestructures o, en altres paraules, de desajustaments entre la demanda i l'oferta de la prestació.

D'acord amb això anterior vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en l'àmbit de la reproducció assistida, encamine les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent.

L'Administració sanitària va remetre un informe en data 17/10/2005 en què acceptava el suggeriment i ens comunicava que s'estan realitzant tots els esforços que els permeten les seues disponibilitats pressupostàries per a ampliar els recursos destinats als tractaments d'infertilitat en els seus diferents aspectes, i afegia que s'estava estudiant la subscripció de convenis amb alguna entitat privada per a realitzar tractaments que en estos moments no es poden oferir des de la Conselleria de Sanitat.

Davant la resposta, i transcorreguts més de sis mesos, vam fer un seguiment de les actuacions realitzades en este àmbit. En data 7/11/2006 es va rebre resposta de l'Administració sanitària de la qual no es desprenia la realització d'actuacions o accions

administratives per a reduir les llistes d'espera en els tractaments de reproducció assistida.

La queixes núm. 051990, núm. 051991, núm. 051927 i núm. 052045 (Informe Anual 2005, pàg. 364), totes relatives a la falta de finançament de la vacuna prevenar, van ser resoltes; en este sentit, enteníem que eren dues les qüestions que calia resoldre:

Primera. El possible greuge comparatiu en relació amb el finançament de la vacuna prevenar entre les comunitats autònomes i, dins la Comunitat Valenciana, entre les diferents àrees de salut, en este últim cas a causa de la diversitat de criteris dels serveis d'inspecció.

Segona. La inclusió o no de la vacuna prevenar dins les prestacions farmacèutiques de la seguretat social, com també la seua inclusió en el calendari de vacunes infantil.

A la vista de l'informe remés per l'Administració sanitària enteníem que la primera de les qüestions plantejades quedava resolta, ja que ens indicaven, respecte del greuge amb altres comunitats autònomes, que “no estava inclosa esta vacuna en el calendari de vacunes infantil de cap comunitat autònoma (tampoc Madrid)”, d'altra banda ens comunicaven que per part de la Conselleria de Sanitat s'han realitzat diverses actuacions per a homogeneïtzar els criteris de visat de les inspeccions mèdiques de la Comunitat Valenciana.

La qüestió del finançament de la vacuna es va abordar en la Comissió de Salut Pública del Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut en l'any 2001, a la vista de les recomanacions d'un grup d'experts. En este sentit, la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris del Ministeri de Sanitat va establir, per al finançament de l'especialitat prevenar, les següents condicions de prescripció i dispensació: ús restringit a grups de risc, visat de la inspecció mèdica i cupó precinte diferenciat.

D'altra banda, de la informació a la qual havia tingut accés esta institució (en este sentit resulta il·lustratiu el *Diari Oficial de Sessions* núm. 593 del Congrés dels Diputats on s'arplega la sessió celebrada el 16 d'octubre de 2002, relativa a la inclusió de la vacuna conjugada antineumocòcica heptavalent en el calendari de vacunacions i en el Catàleg de Prestacions Farmacèutiques de la Seguretat Social) la qüestió presenta dubtes en el món científic, sobretot, per raons d'indole epidemiològica i del paràmetre cost-efectivitat.

En conclusió, del detallat estudi de les queixes i de la informació remesa per l'Administració, vam considerar que formular, per part d'esta institució, una opinió sobre si s'ha d'incloure o no la vacuna prevenar dins de les prestacions farmacèutiques del Sistema Nacional de Salut i, si escau, la inclusió (o no) en el calendari de vacunes infantil implicaria extralimitar el nostre àmbit d'actuació. No correspon al Síndic de Greuges entrar en l'anàlisi de qüestions tecnicocientífiques, com és el cas que ens ocupa, per ser aliè al seu àmbit de competències.

Davant l'escrit d'al·legacions de l'autora de la queixa núm. 051346 (Informe Anual 2005, Pàg. 368), esta institució es va posar en contacte telefònicament amb els Serveis



Socials de l'Ajuntament de Simat (localitat de l'autora de la queixa) i amb diverses associacions, concretament amb COCEMFE (Federació d'Associacions de Discapacitats Físics de la província de València), amb CERMI-CV (Comitè d'Entitats Representants de Persones de Minusvàlids de la Comunitat Valenciana) i ASPAYN .

Així mateix, i amb l'objecte de proveir millor la resolució de l'expedient, vam sol·licitar a la Direcció General d'Integració Social del Discapacitat de la Conselleria de Benestar Social que ens remetera informació suficient sobre el present supòsit i que, especialment, ens informara sobre els recursos de tractament rehabilitador i teràpia ocupacional de què disposa esta Administració.

La Conselleria de Benestar Social ens va informar el següent:

“(…) Els centres que acullen persones amb lesió medul·lar en la província de València són els següents:

- Centre de Dia Velluters a València (discapacitat física).
- Centre de Dia El Cabanyal a València (paràlisi cerebral).
- Centre de Dia Hort de Senabre a València (paràlisi cerebral).
- Centre de Dia Les Alfàbegues a Bétera (paràlisi cerebral).
- Centre de Dia Les Escoles a Mitjana (paràlisi cerebral)

Els centres per a paràlisi cerebral acullen persones amb trastorns psíquics associats.

Tots estos centres ofereixen els serveis següents:

- Logopèdia.
- Rehabilitació neuropsicologia.
- Teràpia ocupacional.
- Fisioteràpia.
- Atenció psicològica.
- Treball social.
- Tallers ocupacionals.
- Activitats d'oci”.

Després de parlar telefònicament amb l'autora de la queixa, i subministrar-li l'anterior informació, ens va indicar que: estava acudint tres vegades la setmana en sessions de 45 minuts a un centre privat (concretament al Centre Bosca de Tavernes de Valldigna).

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. Esta institució, amb motiu de la queixa núm. 031512, ja va tenir ocasió d'estudiar la problemàtica entorn de la falta de terapeutes ocupacionals en la sanitat pública.

Efectivament, de l'estudi de la referida queixa, es despenia el següent:

Primer. Que no tots els hospitals de la xarxa pública valenciana disposaven de terapeutes ocupacionals. Efectivament, en aquella ocasió ens indicaven que, en relació amb els fisioterapeutes “tots els serveis de rehabilitació dels hospitals de la Conselleria

de Sanitat en tenen”, però que no ocorre el mateix amb terapeutes ocupacionals “amb unes funcions més específiques sociosanitàries, es troben en els següents hospitals: Hospital Rehabilitació La Fe, Hospital Dr. Moliner, Hospital Clínic Universitari de València i Hospital Sant Vicent del Raspeig”.

Segon. Quant a la previsió de concertar amb centres sanitaris privats el tractament fisioterapeuta ocupacional ens assenyalaven que s'atendria “en la mesura de la nostra disposició pressupostària i la utilització òptima dels recursos sanitaris propis”.

Tercer. Que la funció dels terapeutes ocupacionals “és l'aplicació de tècniques i la realització d'activitats de caràcter ocupacional que tendisquen a potenciar o suplir funcions físiques o psíquiques disminuïdes o pèrdues, i orientar els familiars per a assolir el màxim d'autonomia possible d'este malalt. Una vegada superada esta fase i ensenyades estes tècniques, són altres centres els encarregats de continuar amb esta tasca si així es considera” i afegien que “aquells pacients que, superada la seua fase aguda en centre hospitalari, necessiten continuar algun tipus de teràpia ocupacional i podran ser remesos a centres específics com són els pertanyents a la xarxa de l'IVADIS (Conselleria de Benestar Social)”.

Quart. Finalment, indicaven que la diplomatura de Terapeuta Ocupacional era de recent creació a Espanya, en este sentit ens indicaven que a la Comunitat Valenciana en l'any 2004 es va diplomar la primera promoció en la Universitat Miguel Hernández d'Elx, i que, per tant, és una carrera de recent incorporació al mercat laboral.

Entenem que les actuacions de l'Administració sanitària han d'estar orientades a garantir de forma integral l'assistència sanitària, açò és, en tots els casos de pèrdua de salut.

Com en aquella ocasió (queixa núm. 031512), vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, com més prompte millor, iniciara els tràmits oportuns per a proveir tots els hospitals públics de professionals terapeutes ocupacionals o, en defecte d'això, concerte amb la xarxa sanitària privada estos serveis, tot això a fi de garantir suficientment el principi d'igualtat en tot el territori de la Comunitat Valenciana.

L'Administració sanitària va acceptar la recomanació realitzada des d'esta institució, en el sentit d'incrementar la plantilla de terapeutes ocupacionals en els centres sanitaris, així com indicar-nos que tenia una línia pressupostària per a subvencionar les activitats que realitzen les associacions de malalts i els familiars relacionades amb malalts de tetraplegia, dany cerebral, etc.

En la queixa núm. 052077 (Informe Anual 2005, pàg. 373) el seu autor denunciava que no se li va donar, per part de l'Hospital Baix Segura (Alacant), una “alternativa raonable” en els termes de la Llei de la Generalitat Valenciana 1/2003 a la seua petició que la seua esposa fóra intervinguda quirúrgicament sense transfusió de sang.

Admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria de Sanitat que en la seua comunicació, ens indicava, entre altres qüestions, que tenen establits de forma consensuada formularis de “Consentiment informat”, en què el pacient ha d'acceptar les possibles conseqüències o efectes secundaris que pogueren derivar-se de determinats

tractaments o intervencions quirúrgiques. En estos documents, s'establixen les condicions en les quals es realitzaran les intervencions quirúrgiques, com és la necessitat que poguera sorgir de transfusions sanguínies, i la no-acceptació d'estes condicions eximix el sistema públic de realitzar la intervenció quirúrgica en condicions no acceptades pels professionals encarregats de la seua realització.

Del referit informe vam donar trasllat a l'autor de la queixa, a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions.

Com que no consta cap escrit d'al·legacions a l'informe remés, resolem la queixa amb les dades que consten en l'expedient.

Sense cap dubte, una part essencial del règim democràtic és el respecte a la llibertat de cada ciutadà per a viure d'acord amb les seues conviccions. Es tracta d'un dret primari de l'individu, que no pot ser conculcat argumentant una suposada interferència en les seues conviccions amb la pràctica de la professió mèdica.

No obstant això anterior, sembla quasi fora de discussió que el respecte i la protecció de la vida constituïx un dret bàsic, possiblement el primer dels drets humans, doncs d'ell depén l'exercici de tots els altres drets. De la mateixa manera és un deure fonamental mantenir la vida en les millors condicions possibles de salut.

Per tant, vam considerar que, en l'àmbit sanitari, l'actuació de l'Administració ha de tenir com a objectiu fonamental, com no podria ser d'altra manera, la protecció de la salut, i per això les seues actuacions han de ser portades a terme amb els criteris que estimen més convenients els propis professionals en la matèria. En el cas plantejat, l'Hospital Baix Segura va considerar que, arribat el cas, podria necessitar-se realitzar una transfusió sanguínia i, en este sentit el va informar.

Finalment, quant a la denegació del reintegrament de despeses, no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'autor de la queixa, ja que la simple discrepància amb el contingut d'una resolució administrativa (en este cas la desestimació de la sol·licitud de reintegrament de despeses) no podia, per si sola, motivar, la intervenció del Síndic de Greuges.

En conclusió, del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'Administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris.

Amb motiu de la queixa núm. 051173 (Informe Anual 2005, Pàg. 376) esta institució va suggerir a la Conselleria de Sanitat que, com més prompte millor, finalitzara els tràmits d'adjudicació del servei que tracte l'autisme i altres problemes generalitzats de desenvolupament, a fi de garantir una protecció integral de la salut, tot això en virtut dels principis constitucionals d'eficàcia i celeritat que han de presidir totes les actuacions administratives.

L'Administració va acceptar el suggeriment realitzat i en el cas concret de la filla de l'autor de la queixa de 7 anys d'edat que patia trastorns de desenvolupament (autisme)

ens comunicà que amb data 12 de gener de 2006 s'havia remès proposta al Centre Mira'm perquè la xiqueta fóra atesa. Després de parlar telefònicament amb els pares de la menor es va decidir el tancament de la queixa.

La queixa d'ofici núm. 57/2005, expedient núm. 051920 (Informe Anual 2005, pàg. 141), relatiu del compliment de la denominada Estratègia NAOS (nutrició, educació física i prevenció de l'obesitat) va ser resolta durant l'any 2006.

En el mes de desembre de 2005 esta institució va resoldre l'obertura d'una queixa d'ofici relativa a l'aplicació de la denominada estratègia de nutrició, activitat física i prevenció de l'obesitat (estratègia NAOS) que el Ministeri de Sanitat va dissenyar per a millorar els hàbits alimentaris dels xiquets.

A la fi del 2004 el Ministeri de Sanitat i les comunitats autònomes, a través del Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut, van engegar unes accions en les escoles per a reduir l'obesitat infantil, entre estes:

- Regular les calories dels menús escolars.
- Prohibir la instal·lació de màquines de brioixeria industrial i begudes.
- Potenciar l'educació física.

Doncs bé, a través dels mitjans de comunicació vam tenir coneixement que la Conselleria de Sanitat podia no estar aplicant l'acord adoptat, dins del Consell Interterritorial de Sistema Nacional de Salut, de la denominada Estratègia NAOS (nutrició, activitat física i prevenció de l'obesitat), segons estes fonts:

- Només tres comunitats autònomes (Madrid, País Basc i Andalusia) havien aplicat estes mesures.
- La Comunitat Valenciana no havia engegat l'estratègia NAOS, tenint present que el 15% dels xiquets de la Comunitat patixen obesitat i el 28% patixen sobrecàrrega (xifres per sobre de la mitjana nacional).

D'acord amb això anterior, es va instar informació a la Conselleria de Sanitat perquè ens informaren de les mesures adoptades en relació a l'assumpte exposat.

En el seu informe de data 3 de gener de 2006 la referida Conselleria (registre d'entrada en esta institució de 7 de febrer), a través del Servei de Salut Infantil i de la Dona de la Direcció General de Salut Pública, ens va informar, entre altres qüestions, dels següents fets i circumstàncies:

- Que “la Conselleria de Sanitat considera la prevenció i el control de l'obesitat infantil com un assumpte prioritari, i ha elaborat l'any 2004 el document «Actuacions de prevenció i control de la sobrecàrrega i obesitat en la infància i adolescència de la Comunitat Valenciana», i s'han incorporat dins dels objectius

i línies d'actuació del Pla de Salut de la Comunitat Valenciana 2005-2009 per a facilitar el seu desenvolupament”.

- Que dins de les actuacions per a la prevenció i control de l'obesitat infantil, s'han realitzat activitats de sensibilització i informació als escolars i a les seues famílies.
- Que en el medi escolar, el treball s'està realitzant de forma conjunta per representants de la Conselleria d'Educació i la de Sanitat. Així, fruit d'este treball en comú i de col·laboració de l'empresa privada ha sorgit el projecte educatiu: Tenim molt en comú, que té entre els seus objectius la promoció d'una alimentació i activitat física adequades, com a base per a la prevenció de l'obesitat en la infància. Este projecte està desenvolupant-se en l'actualitat en els centres escolars de la Comunitat Valenciana i hi participen les dues Conselleries esmentades i la Fundació Plifer.
- Que, quant als menjadors escolars, el Ministeri de Sanitat i Consum i les comunitats autònomes van acordar transmetre a les autoritats i institucions competents en la gestió, l'organització i el funcionament dels menjadors escolars una sèrie de recomanacions perquè en estos llocs es fomenten els hàbits saludables d'alimentació entre els alumnes.
- Que la regulació de la contractació dels menús en els menjadors escolars depén de la Conselleria de Cultura, Educació i Esports.

Davant la comunicació rebuda de l'Administració sanitària recaptem informe de la Conselleria de Cultura i Educació sobre la les mesures adoptades en relació a l'aplicació a la Comunitat Valenciana de l'Estratègia NAOS (nutrició, activitat física i prevenció de l'obesitat) en els centres escolars, i altres circumstàncies concurrents en el present supòsit.

L'Administració educativa, a través de la Direcció General d'Ensenyament, ens va informar en data 11 de juliol de 2006 (registre d'entrada en esta institució 17 de juliol) dels següents aspectes: “(...) amb data 2 de juny de 2006 s'ha publicat en el DOGV la Resolució de 29 de maig de 2006, de la Direcció General d'Ensenyament, sobre el Servei Complementari de Menjador dels centres públics, de titularitat de la Generalitat Valenciana per al curs 2006/2007, l'apartat 10 del qual, relatiu a l'elaboració de menús i menús especials o de règim estableix literalment que “s'haurà de prestar especial atenció als bons hàbits alimentaris dels comensals i s'haurà d'establir una planificació dels menús equilibrada, segons les normes dietètiques per a menjadors i residències escolars de la Conselleria de Sanitat. En el pla del menjador s'inclourà una relació de 20 menús que es revisaran periòdicament. Així mateix es prestarà especial atenció a la recomanació de la Conselleria de Sanitat contingudes en el document elaborat per esta Conselleria «Actuacions de prevenció i control de la sobrecàrrega i l'obesitat en la infància i adolescència a la Comunitat Valenciana».

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades i informacions que hi havia a l'expedient.

L'obesitat infantil és un creixent problema de salut en els països occidentals. Segons informacions recents, en els últims 15 anys s'ha triplicat a Espanya el nombre de xiquets obesos, fins a arribar a una xifra d'entre el 15 i el 16%.

Es considera, en general, que l'obesitat infantil s'inicia a partir dels tres anys d'edat (els excessos de pes abans d'eixa edat no es consideren un factor de risc per a l'obesitat en l'adult).

La idea és que molts obesos adults inicien la seua malaltia en la infància-adolescència, i per això cal insistir en les mesures preventives i els tractaments en edats primerenques. Es tracta, doncs, d'evitar que el xiquet en el futur siga un adult obès a través d'una alimentació adequada, exercici físic i canviar les conductes en relació als hàbits alimentaris.

Les conseqüències de l'obesitat infantil, sobretot, són de caràcter psicològic i de desenvolupament d'altres malalties.

La baixa autoestima, els baixos resultats acadèmics, els canvis d'autoimatge (especialment en l'adolescència) i la introversió (sovint acompanyada de rebuig social) són alguns canvis psicològics que poden produir-se en els menors. Pel que fa al desenvolupament de malalties o condicions patològiques cal destacar, entre d'altres, l'augment de la pressió arterial (hipertensió), augment dels nivells de colesterol general (hipercolesteròmia), alts nivells d'insulina en la sang (hiperinsulina), problemes respiratoris en dormir (apnea de somni) o problemes ortopèdics especialment en les articulacions.

Entenem que el problema de l'obesitat infantil és complex i multidisciplinari.

És complex en la mesura que hem de partir d'un bon diagnòstic, per este motiu una bona cura preventiva ha d'incloure la identificació de l'obesitat i de qualsevol complicació annexa, així com la rapidesa en la iniciació d'un tractament.

La verificació a temps que un/a xiquet/a està amb sobrecàrrega és fonamental, i per això la importància dels controls periòdics i dels consells que cal donar a les famílies per part del personal facultatiu, especialment pediatres, endocrinòlegs pediàtrics, nutricionistes i altres especialistes mèdics.

En este sentit no hem d'oblidar que els tractaments són limitats. Deixant de banda l'ús de medicaments en la població pediàtrica (per a suprimir l'apetit o interferir en l'absorció de greixos), les opcions disponibles són, principalment, la dieta i l'exercici físic, ambdós degudament assessorats per professionals qualificats.

Però també estem davant un problema que exigix una actuació de diversos actors: els pares, els centres escolars, l'Administració sanitària i els diferents sectors empresarials especialment d'oci, hostaleria, restauració i entreteniment, però també

les empreses de publicitat. En esta línia valorem positivament el denominat Codi PAOS (Codi d'autoregulació de la publicitat d'aliments dirigit a menors, prevenció de l'obesitat i salut) recentment promogut per l'Agència de Seguretat Alimentària; a través d'este codi la indústria es compromet a autoregular-se en la publicitat d'aliments dirigida als xiquets/es.

Sense perjudici d'això anterior, l'agent més important en el tractament de l'obesitat infantil són, sens dubte, els pares (la família). No es pot pretendre canviar els hàbits alimentaris d'un xiquet o d'una xiqueta en el nucli familiar sense canviar els de la resta de la família; tanmateix, pel que fa al menjar del migdia, els centres escolars han ocupat el lloc dels pares, ja que estos, en la majoria dels casos per motius laborals, no la poden compartir amb els seus fills.

En definitiva, el bé jurídic protegit, no és un altre que la salut infantil; és per això que les actuacions o accions de les diverses administracions públiques han d'anar dirigides a protegir els interessos generals com ara la promoció de dietes saludables i la lluita contra l'augment de l'obesitat infantil.

D'acord amb això anterior es van efectuar els següents suggeriments:

- *A la Conselleria d'Educació, Cultura i Esports que promoguera mecanismes de control, avaluació i seguiment dels menjadors escolars, fomenta la pràctica de l'esport entre els escolars així com valore incloure en el currículum acadèmic coneixements i habilitats relatives a l'alimentació i nutrició.*
- *A la Conselleria de Sanitat, que fomentara la realització de campanyes de detecció precoç de l'obesitat infantil.*
- *A ambdues Conselleries que, en la mesura de les seues possibilitats, promoguen o fomenten en les famílies hàbits saludables d'alimentació i de pràctica d'exercici físic.*

La Conselleria de Sanitat ens adjunta un informe elaborat pel Servei de Salut Infantil i de la Dona de la Conselleria, en què es relacionaven les actuacions de prevenció i control de la sobrecàrrega en la infància.

A més d'estes actuacions, la Conselleria de Sanitat ens indicava que, a través de la cartilla de salut infantil, en què es reflectix l'estat de salut del xiquet des del seu naixement fins als catorze anys, es realitzen controls de salut periòdics al xiquet, entre els quals figuren el control de pes i talla. Estes dades són la base de la prevenció que el pediatre realitza de forma continuada a fi de prevenir trastorns alimentaris.

Per la seua banda, la Conselleria d'Educació, a través de la Direcció General d'Ensenyament, substancialment ens indica:

- Que en breu es realitzarà la signatura d'un conveni de col·laboració entre la Conselleria i l'Associació Valenciana de Consumidors i Usuaris per a la realització d'un estudi sobre la idoneïtat dels menús dels menjadors escolars.

- Que esta prevista la realització de treballs conjunts entre la Conselleria de Cultura, Educació i Esport i la Conselleria de Sanitat al si de la Comissió de Coordinació de la Comissió Mixta de Salut Escolar per al desenvolupament d'activitats i recomanacions dietètiques i estudis nutricionals.
- Que a través del Projecte DITCA, Projecte de detecció i intervenció precoç en trastorns de conducta alimentaria, es realitza un seguiment de l'obesitat i la sobrecàrrega infantil i costums alimentaries en els centres escolars.
- Que en col·laboració amb el Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació, es distribuirà als centres d'educació primària exemplars de l'agenda escolar i el calendari 2007 editats per la Fundació de la Indústria d'Alimentació i Begudes, per a la difusió, de forma amena, de consells nutricionals entre els alumnes.

De l'informe remès per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport es despenia l'acceptació de la resolució d'esta institució. No obstant això, i atesa la naturalesa i el contingut de l'acceptació realitzada, que es basava en l'assumpció d'obligacions d'actuació en relació a l'aplicació de la denominada estratègia NAOS (nutrició, educació física i prevenció de l'obesitat en l'àmbit escolar), esta institució, assumint la funció de vetlar pel compliment dels compromisos adquirits per eixa Conselleria en l'escrit d'acceptació de la nostra resolució, li va comunicar que en transcórrer 6 mesos des de la data del tancament de la queixa, ens posaríem novament en contacte amb l'Administració educativa a fi de conèixer les mesures adoptades amb l'objecte de fer efectius els compromisos assumits en la seua comunicació.

La queixa d'ofici núm. 58/2005, expedient núm. 051921 (Informe Anual 2005, pàg. 143), sobre el trencament de l'aparell de raigs X del Centre d'Especialitats Grau-Pare Porta va ser tancada durant l'any 2006.

A través dels mitjans de comunicació vam tenir coneixement dels problemes que als pacients i al personal sanitari els estava generant el trencament de l'aparell de raigs X del Centre d'Especialitats Grau-Pare Porta.

Segons estes fonts, l'aparell de raigs X duia més d'un any avariats, i es desconeixia quan es posaria en funcionament o se substituiria per un altre. Esta situació provocava problemes per a:

- Els pacients que havien d'acudir a l'Hospital Clínic per a la realització de radiografies abdominals en horari de 15.00 h a 21.00 h (al matí s'utilitzava per a pacients de l'Hospital), el que els obligava a estar en dejú pràcticament tot el dia.
- El personal sanitari de l'Hospital Clínic, ja que no s'havia contractat personal per a la realització de les proves a la vesprada, i per això infermers d'urgència havien de deixar contínuament el seu lloc per a atendre les radiografies abdominals.



El dret a la protecció de la salut, reconegut en l'article 43 de la Constitució espanyola, requeria d'una actuació de l'administració sanitària que permetera pal·liar les limitacions que poguera patir l'efectivitat en el gaudi d'este dret.

Amb estos antecedents, d'acord amb l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, es va resoldre iniciar una queixa d'ofici sobre la situació dels pacients i del personal sanitari pel trencament de l'aparell de raigs X del CE del Grau-Pare Porta.

Del contingut d'esta queixa es va donar trasllat a la Conselleria de Sanitat, a fi que ens informaren sobre el que s'hi descrivia.

En data 6 de febrer de 2006 té entrada davant esta institució l'informe sol·licitat a esta Administració sanitària, en el qual, substancialment, es manifestaven, entre altres qüestions, els següents fets i circumstàncies:

- “Que l'aparell de raigs X al qual es fa al·lusió és una taula telecomandada en la qual es realitzen els estudis contrastats de l'aparell digestiu” i afegix “(...) l'aparell en qüestió és de l'any 1991 i en els últims anys ha tingut múltiples avaries fins que ha arribat a ser irreparable per l'absència de peces (...) ha estat impossible la seua substitució pel fet que la ubicació del Servei de Llamps en este centre no admet el pes per metre quadrat de les taules telecomandades que es fabriquen en l'actualitat”.
- “Que el Departament de salut núm. 5 té l'activitat radiològica repartida en tres centres (Hospital Clínic Universitari, CE Grau-Pare Porta i Hospital de la Malva-rosa)...”
- “Que la realització dels estudis en horari de vesprada ha sigut perquè estava completa la citació del matí (...) la realització dels estudis sempre s'ha fet per infermers del Servei de Radiodiagnòstic que està en el torn de vesprada”.

Arribats a este punt vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient; en este sentit, enteníem que eren dos els assumptes que calia estudiar en esta queixa:

- En primer lloc, els problemes de distribució del personal i d'organització dels torns d'assistència sanitària.
- En segon lloc, la qüestió de la substitució de la de l'aparell de raigs X o taula telecomandada en la qual es realitzen els estudis contrastats d'aparell digestiu.

Quant a la primera qüestió, esta institució entenia que la decisió d'utilitzar els recursos (humans i materials) d'un centre sanitari o d'un altre per a resoldre les necessitats d'atenció radiològica de la població, així com la d'establir un horari de matí o vesprada, es troba dins de l'esfera del principi autoorganització administrativa.

*En este sentit, els desacords o les discrepàncies amb els criteris d'organització interna que utilitza l'Administració, no poden per si sols motivar la intervenció del Síndic de Greuges.*

D'altra banda, i en relació a la segona de les qüestions, esta institució comprén les dificultats (o tal com ens informen “*impossibilitat*”) d'arreglar l'aparell desbaratat a causa de l'absència de peces de recanvi, ja que és de l'any 1991.

No obstant això anterior, en la comunicació de l'Administració es posava de manifest que havia estat impossible la substitució de l'aparell a causa de problemes estructurals del CE Grau-Pare Porta, ja que la ubicació del Servei de Llamps en este centre (primera planta) no admetia el pes per metre quadrat de les taules telecomandades que es fabriquen en l'actualitat pel risc d'enfonsament del sòl.

En este sentit, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, atenent a les circumstàncies del cas plantejat, estudiara i valorara la possibilitat de canviar la ubicació del Servei de Llamps del CE El Grau-Pare Porta (actualment en primera planta) a una altra que suporte el pes dels aparells de llamps que es fabriquen en l'actualitat.

L'Administració Sanitària ens va comunicar que, atesa la difícil solució de situar un nou aparell de RX en el Centre d'Especialitats del Grau perquè l'edifici no pot suportar el seu pes, la solució que es va adoptar va ser centralitzar este servei en l'Hospital Clínic Universitari de València. Este Hospital és el de referència del CE El Grau, la qual cosa implicava solament un canvi d'ubicació i centralitzar el servei de RX en este Hospital. D'altra banda, ens comunicaven que s'havien reorganitzat els recursos d'este servei per a evitar qualsevol detriment en la qualitat de la seua prestació.

Davant d'això anterior, vam tancar l'expedient de queixa.

## V. SERVEIS SOCIALS I ATENCIÓ S SOCIOSANITÀRIA

### a) SERVEIS SOCIALS

#### 1. Introducció

En esta secció s'inclouen les actuacions realitzades pel Síndic de Greuges que es referixen als expedients de queixa i a les actuacions d'ofici relatives als drets dels ciutadans als serveis socials.

La Constitució espanyola aborda en diferents preceptes els diferents aspectes que integren la rúbrica tradicionalment denominada: serveis socials de la ciutadania.

Així, l'article 39 de la Constitució espanyola estableix l'especial protecció que ha de dispensar-se a la família i els menors, mentre que l'article 40 de la nostra carta magna imposa als poders públics l'obligació de mantenir “un règim públic de seguretat social per a tots els ciutadans, que garantisca l'assistència i les prestacions socials suficients davant situacions de necessitat, especialment en cas d'atur”.

Per la seua banda, l'article 49 de la Constitució disposa que els poders públics hauran de realitzar una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals hauran de prestar l'atenció especialitzada que requerisquen i els empararan especialment per al gaudi dels drets que este títol atorga a tots els ciutadans, mentre que en el seu article 50 s'estableix l'obligació que els poders públics garantisquen “mitjançant pensions adequades i periòdicament actualitzades, la suficiència econòmica als ciutadans durant la tercera edat. Així mateix, i amb independència de les obligacions familiars, s'estableix l'obligació que els poders públics promoguen “el seu benestar mitjançant un sistema de serveis socials que atindrà els seus problemes específics de salut, habitatge, cultura i oci”.

Amb relació a la problemàtica dels serveis socials, és especialment interessant destacar que durant l'any al qual es referix el present informe (2006), es va produir l'aprovació i entrada en vigor del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que aborda extensament la regulació i promoció dels drets socials dels valencians i de les valencianes.

D'esta manera, l'article 10 de la Llei 1/2006, de 10 d'abril, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, estableix que:

“(…) mitjançant una Llei de les Corts s'elaborarà la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana, com a expressió de l'espai cívic de convivència social dels valencians, que contindrà el conjunt de principis, drets i directrius que informen l'actuació pública de la Generalitat en l'àmbit de la política social.

En tot cas, l'actuació de la Generalitat se centrarà primordialment en els següents àmbits: defensa integral de la família; els drets de les situacions d'unió legalitzades;

protecció específica i tutela social del menor; la no-discriminació i els drets de les persones amb discapacitat i les seues famílies a la igualtat d'oportunitats, la integració i l'accessibilitat universal en qualsevol àmbit de la vida pública, social, educativa i econòmica; l'articulació de polítiques que garantisquen la participació de la joventut en el desenvolupament polític, social, econòmic i cultural; participació i protecció de les persones majors i dels dependents; assistència social a les persones que patisquen marginació, pobresa o exclusió i discriminació social; igualtat de drets d'homes i dones en tots els àmbits, en particular en matèria d'ocupació i treball; protecció social contra la violència, especialment de la violència de gènere i actes terroristes; drets i atenció social dels immigrants amb residència a la Comunitat Valenciana.

4. La Generalitat, en el marc de les seues competències i mitjançant la seua organització jurídica, haurà de promoure les condicions necessàries perquè els drets socials dels ciutadans valencians i dels grups i col·lectius que s'hi integren siguen objecte d'una aplicació real i efectiva.”

Mentre que, per la seua banda, i ja més específicament, l'article 13 disposa que:

“1. La Generalitat, d'acord amb la Carta de Drets Socials, garantirà en tot cas a tota persona afectada de discapacitat, el dret a les prestacions públiques necessàries per a assegurar la seua autonomia personal, la seua integració socioprofessional i la seua participació en la vida social de la comunitat.

2. La Generalitat procurarà a les persones afectades de discapacitat la seua integració mitjançant una política d'igualtat d'oportunitats, mitjançant mesures d'acció positiva, i garantirà l'accessibilitat espacial de les instal·lacions, edificis i serveis públics.

3. Les famílies que incloguen persones majors o menors dependents, o que algun dels seus membres estiga afectat per discapacitat que exigisca cures especials, tenen dret a una ajuda de la Generalitat, en la forma que determine la llei”.

En conseqüència, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es troba legitimat per a conèixer i defensar els drets dels ciutadans que pogueren veure's afectats per l'actuació de l'Administració autonòmica i/o local, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

La problemàtica abordada en la present àrea abasta els múltiples problemes que es generen en este àmbit, el que obliga, a fi de facilitar la seua exposició, a realitzar una classificació per matèries. En conseqüència, l'agrupació realitzada comprén qüestions com aquelles que afecten les persones amb discapacitat, l'atenció a la família i als menors, les qüestions relacionades amb l'atenció a la tercera edat i les prestacions econòmiques.

Quant a qüestions relatives als serveis socials, s'ha iniciat en l'any 2006 la queixa d'ofici 6/2006, sobre la situació d'un menor, i la queixa 1/2006, sobre la situació de les persones excarcerades del Centre Psiquiàtric Penitenciari d'Alacant. Així mateix hem iniciat la queixa 4/2006 sobre la defunció de 5 discapacitats a la residència de Massamagrell.

També hem conclòs durant este període diverses queixes d'ofici, iniciades en els exercicis anteriors (queixa d'ofici 14/2005, sobre la Comissió Valenciana de Tuteles; 34/2005, sobre demores en la tramitació d'expedients en els CDOT; 50/2005, sobre el

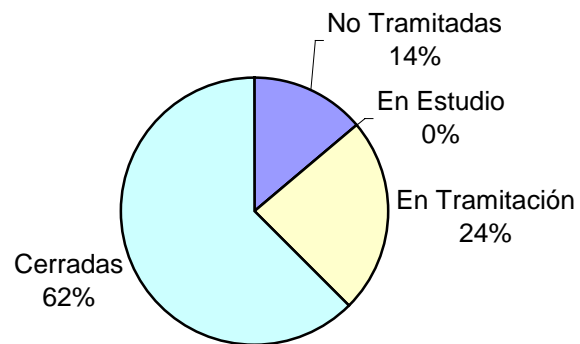
barraquisme al barri de les Carolines; i 62/2005, sobre el tancament de residència de discapacitats físics de Nules).

En total, i en matèria de serveis socials, s'han tramitat 144 expedients de queixa, el que representa el 7,45% dels expedients totals tramitats pel Síndic de Greuges durant l'any 2006.

## 2. Els serveis socials en xifres

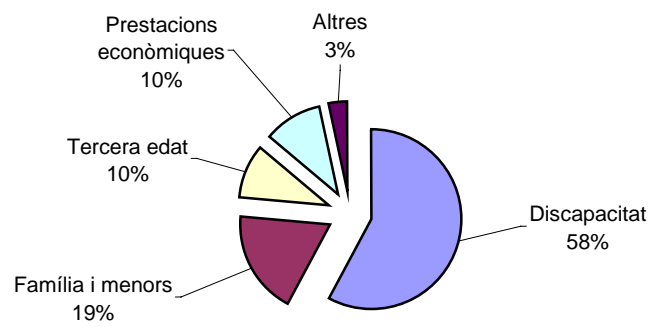
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No tramitades	20	13,89%
♦ <i>Pendents</i>	0	0,00%
♦ <i>No admeses</i>	20	13,89%
En estudi	0	0,00%
En tramitació	34	23,61%
♦ <i>En tràmit normal</i>	34	23,61%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	90	62,50%
♦ <i>Per solució</i>	32	22,22%
♦ <i>Se solucionarà</i>	12	8,33%
♦ <i>Actuación administrativa correcta</i>	32	22,22%
♦ <i>Resolució</i>	14	9,72%
• Acceptades	9	6,25%
• No acceptades	1	0,69%
• No contestades	4	2,78%
<b>Total queixes</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea de Serveis Socials	Queixes
Discapacitat	83
Família i menors	27
Tercera edat	14
Prestacions econòmiques	15
Altres	5
<b>Total de l'Àrea de Serveis Socials</b>	<b>144</b>



### 3. Persones amb discapacitat

La múltiple varietat de problemàtiques que esta institució ha analitzat en relació amb la situació dels drets de les persones que patixen una situació de discapacitat ha determinat que, de cara a la seua exposició, les agrupem en quatre grans àrees temàtiques, relatives a l'eliminació de les barreres arquitectòniques, els retards i les discrepàncies en la valoració i qualificació del grau d'incapacitat, la situació dels centres destinats a l'atenció de les persones amb discapacitat i l'accés a l'habitatge per part dels membres d'este col·lectiu.

#### a) Barreres arquitectòniques

L'eliminació de les barreres arquitectòniques que afecten negativament les persones que veuen la seua mobilitat reduïda per tenir una discapacitat, ha estat, novament, objecte d'actuació d'esta institució durant l'any 2006.

Especialment representatiu de la problemàtica que planteja per a les persones amb discapacitat l'existència de barreres arquitectòniques és el cas plantejat per un ciutadà en l'expedient de queixa número 060062. En esta queixa, l'interessat substancialment manifestava que el dia 14 de gener de 2006, quan va sol·licitar entrades per a assistir amb la seua filla —que patia una discapacitat— a l'espectacle “Soñando Alicia”, en el Teatre Rialto, se li va negar la venda d'entrades i el personal de taquilla hi va al·legar que el local era inaccessible per a discapacitats usuaris de cadira elèctrica. Igualment, no se li va facilitar cap tipus d'alternativa per a l'accés a l'espectacle.

Segons feia constar l'interessat en el seu escrit, la seua filla té paràlisi cerebral infantil, i es veu obligada a utilitzar esta cadira elèctrica per a desplaçar-se. La inaccessibilitat consistia en l'existència de 5 graons per a accedir a la sala.

El personal de servei i atenció a l'espectador els va informar que s'havia reclamat en diverses ocasions l'eliminació d'esta barrera arquitectònica. També van confirmar que en estos locals s'havien realitzat treballs de reparació, manteniment i reformes estructurals, sense portar a terme l'eliminació de barreres.

El reclamant va sol·licitar una solució provisional i immediata que permetera la superació de la barrera i la realització en el futur de les reformes estructurals necessàries per a garantir l'accés a la sala de tots els espectadors, i evitar greus discriminacions com la denunciada.

Després de realitzar gestions telefòniques amb l'administració de Teatres de la Generalitat Valenciana, es va aconseguir un ajustament raonable que va permetre a la discapacitada presenciar l'obra de teatre i, per això, no podíem sinó agrair l'agilitat i el bon fer desenvolupat en este cas davant un problema humà d'importància com és l'accessibilitat.

No obstant això, esta institució va considerar necessari prosseguir l'estudi d'esta qüestió, pel fet que podria repetir-se en el futur i realitzar una mínima anàlisi de la situació d'accessibilitat que presenten els teatres dirigits per l'organisme autònom i estudiar



quines mesures s'havien adoptat —i pensaven adoptar-se— per a assegurar que les barreres físiques no impediren als discapacitats gaudir dels espectacles que s'hi realitzaren.

En el seu informe, l'administració implicada ens va informar que, en coordinació amb els tècnics de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, propietària de l'immoble, s'havien iniciat els tràmits per a escometre les obres de condicionament i instal·lació de plataformes mòbils que facilitaren l'accés, tant al Teatre Rialto com a la Sala Juan Piqueras, de persones amb discapacitat física. Segons assenyalava en el seu informe l'administració, per al primer semestre de l'any 2006 s'esperava disposar de les plataformes instal·lades.

A la vista d'este informe, en el qual se'ns comunicava la resolució del problema plantejat per l'interessat, vam tancar l'expedient.

L'estudi de l'expedient de queixa 061064 va permetre al Síndic de Greuges analitzar les condicions d'accessibilitat dels habitatges de nova construcció.

En el seu escrit inicial de queixa l'interessat ens recordava que, respecte d'esta problemàtica, la Llei 1/1998, de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques urbanístiques i de la comunicació disposa en el seu article 6.b) (Edificis d'habitatges amb obligació d'ascensor) que en aquells edificis en els quals, segons les disposicions vigents d'habitabilitat i disseny, siga obligatòria l'existència d'ascensor, “existirà un itinerari amb el nivell d'accessibilitat practicable, des de la via pública fins a l'interior de tots els habitatges. S'entén accés a l'interior de l'habitatge, l'accés a un recinte dedicat a la relació, ja siga una sala d'estar, el menjador o ambdós”.

A la vista d'este precepte, l'interessat ens sol·licitava que demanàrem a les institucions corresponents la modificació de la llei per a substituir l'última frase del paràgraf transcrit pel següent: “S'entén accés a l'interior de l'habitatge, l'accés a un recinte dedicat a la relació, ja siga sala d'estar, el menjador o ambdós i a la cuina i un bany.”

La petició del ciutadà tenia el seu origen en el fet que ell convivia en un habitatge de nova construcció, recentment adquirit, amb un germà afectat per una discapacitat del 75%, que només podia desplaçar-se en cadira de rodes. D'acord amb la norma anteriorment transcrita, en este habitatge no eren accessibles ni el bany, ni la cuina.

Per a la resolució de la problemàtica plantejada per l'interessat, vam consultar les lleis de les diferents comunitats autònomes en matèria d'accessibilitat i supressió de barreres (Llei 20/1991 de Catalunya, Llei 3/1993 de Balears, Llei 1/1994 de la Comunitat de Madrid, Llei 5/1994, de La Rioja, Llei 5/1995, d'Astúries, Llei 5/1995 de la Regió de Múrcia, Llei 8/1995 de Canàries, Llei 3/1996 de Cantàbria, Llei 3/1997 d'Aragó, Llei 8/1997 d'Extremadura, Llei 8/1997 de Galícia, Llei 3/1998 de Castella-Lleó i Llei 1/1999 d'Andalusia). Totes estes lleis, quan es referixen als habitatges de nova construcció amb obligació d'ascensor i a l'itinerari practicable, ho fan de manera genèrica a “l'estança o habitatge”, és a dir, no són tan concretes com la llei valenciana que puntualitza què s'entén per habitatge. La Llei canària és l'única que, a més, exigix “l'accés , almenys, a un lavabo en cada habitatge.” (art. 8.d).

Comptat i debatut, per tant, la pretensió manifestada per l'interessat consistia, en definitiva, que tots els habitatges amb obligació d'ascensor foren accessibles, almenys, a la sala d'estar i/o menjador, bany i cuina.

Esta institució entenia que esta pretensió és una cosa absolutament comprensible des del punt de vista d'intentar assolir la plena integració de les persones amb discapacitat.

En efecte, allò ideal és assolir que hi haja una igualtat completa per a totes les persones i, per això, tant les normes jurídiques internacionals (Declaració Universal dels Drets humans, la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat aprovada per l'Assemblea General de l'ONU el passat dia 13 de desembre de 2006, el Pla d'acció del Consell d'Europa per a la promoció dels drets i de la plena participació de les persones discapacitades en la societat: millorar la qualitat de vida de les persones discapacitades a Europa 2006-2015 aprovat pel Comitè de Ministres del Consell el 5 d'abril de 2006, etc.), com les nacionals (articles 9, 14 i 49 de la Constitució, la Llei 13/1982 de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids, la Llei 51/2003 d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat o la Llei de 30/2003, que va introduir mesures en matèria d'igualtat de tracte i no-discriminació en el treball) i autonòmiques (Llei 11/2003 sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat a la Comunitat Valenciana) reconeixen drets i estableixen principis d'actuació tendents a aconseguir aquell ideal.

Pel que fa a l'accessibilitat, la Llei 51/2003, en la seua disposició final novena, diu:

Condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització dels espais públics urbanitzats i les edificacions

1. En el termini de dos anys des de l'entrada en vigor d'esta llei, el Govern aprovarà, segons el que hi ha previst en el seu article 10, unes condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats i les edificacions, que seran obligatòries en el termini de cinc a set anys des de l'entrada en vigor d'esta llei per a les edificacions i els espais nous i, en el termini de 15 a 17 anys per a tots aquells existents que siguen susceptibles d'ajustaments raonables.
2. En el termini de dos anys des de l'entrada en vigor d'esta llei, el Govern haurà de realitzar els estudis integrals sobre l'accessibilitat als espais públics urbanitzats i les edificacions, en allò que es considere més rellevant des del punt de vista de la no-discriminació i de l'accessibilitat universal.

Malgrat això, esta institució va poder comprovar que, després de transcórrer el termini de dos anys, la llei no havia estat desenvolupada, i vam fer notar la folgada superació dels terminis (5 a 7 i 15 a 17 anys).

Per la seua banda, l'Estatut valencià de les persones amb discapacitat assenyala en el seu article 67 (Accessibilitat i eliminació de barreres) que:

“1. La Generalitat desenvoluparà una política de promoció, desenvolupament i implantació dels drets que en matèria d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació estan reconegudes a les persones amb discapacitat per la legislació vigent en la matèria. Especialment, l'Administració de

la Generalitat fomentarà l'accés de les persones amb discapacitat a les noves tecnologies i la societat de la informació.

2. L'Administració de la Generalitat, a través de la Conselleria amb competències en matèria d'integració social de discapacitats, vetlarà perquè el disseny dels programes i activitats desenvolupades a la Comunitat Valenciana siga un disseny per a tothom, i garantirà la participació en estos de les persones amb discapacitat.

És a dir, el nostre Estatut no estableix el reconeixement de drets subjectius, sinó tendències i polítiques d'eliminació i/o supressió de barreres.

Per consideració del que acabem de dir, vam informar el promotor de la queixa que la funció de la institució del Síndic de Greuges, com a fiscalitzadora de l'actuació de les administracions públiques valencianes, pot dur-la a fer recomanacions si la seua actuació vulnerara algun dels drets fonamentals reconeguts en la Constitució o en l'Estatut d'autonomia, però també li vam comunicar que estes recomanacions havien de ser realistes.

Seria molt senzill, per exemple, recomanar a tots els ajuntaments que eliminaren les barreres arquitectòniques en tots els espais públics (vials, edificis, parcs,...), però seria una actuació inútil perquè la realitat física i econòmica ho impedia. En el cas concret que ens ocupa ocorria el mateix: recomanar fer accessibles la pràctica totalitat d'habitatges de nova construcció amb obligació de tenir ascensor seria fàcil, invocant les normes jurídiques precitades, però la realitat del mercat del sòl, la grandària dels habitatges i el seu preu, conegut per tothom, ho impedirien, perquè els habitatges accessibles o bé tenen menys dependències, o estes són de menor grandària, o si es vol que tinguen les ordinàries requerixen més superfície, amb la qual cosa això redundaria en l'encariment, encara més, dels preus.

En este sentit, ens va semblar oportú deixar constància que el I Pla d'Accessibilitat 2004-2012, aprovat pel Consell de Ministres el 25 de juliol de 2003, quan es referix a l'accessibilitat en els habitatges, per al període 2004-2006, té com a objectiu l'adaptació dels habitatges ja construïts i no l'accessibilitat plena dels de nova construcció.

Per altra banda, vam recordar al ciutadà que el que, legítimament, pretenia era la modificació d'una norma amb rang de llei, la qual cosa competix exclusivament a les Corts Valencianes i no a la Conselleria de Territori i Habitatge, que, per altra banda, no s'havia evidenciat que haguera incomplert la Llei de supressió de barreres arquitectòniques.

D'esta manera, esta Conselleria feia referència en el seu informe als Decrets 81/2006, de 9 de juny, sobre rehabilitació d'edificis i habitatges i 41/2006, de 24 de març, pel qual es regulen les actuacions protegides per a facilitar l'accés a l'habitatge a la Comunitat Valenciana en el marc del Pla estatal 2005-2008 i el Pla d'accés a l'habitatge de la Comunitat Valenciana 2004-2007. En ambdós s'oferix un elenc d'ajudes entre les quals figuren les tendents a la supressió de barreres arquitectòniques en habitatges, amb alguna peculiaritat com ara la de suprimir els requisits referits a la seua antiguitat. A més, i d'acord amb estos decrets, no és necessari que la persona amb discapacitat siga la

propietària de l'immoble, sinó que n'hi ha prou que l'habite i complisca la resta de requisits.

La problemàtica sobre la reserva de places d'aparcament per a minusvàlids ha tornat a centrar l'atenció d'esta institució enguany.

Sobre esta situació resulta especialment significatiu l'expedient de queixa 060992, en el qual la interessada ens indicava que era titular de la targeta europea d'estacionament de vehicles per a persones amb mobilitat reduïda, i que quan va realitzar una consulta davant l'Ajuntament d'Orpesa sobre l'obligació o exempció d'abonar les taxes corresponents per estacionament en les zones reservades a minusvàlids o en la resta de zones destinades a això (zona blava), se li havia contestat que no existia cap tipus d'exempció referent a això i que havia d'abonar la taxa íntegrament i que havia de sotmetre's al mateix règim de limitació de temps que la resta d'usuaris.

En la comunicació corresponent, l'administració implicada ens remetia el Reglament regulador del servei d'estacionament limitat sota control horari en diverses vies públiques a la ciutat d'Orpesa.

Després de la detallada lectura dels documents que integraven l'expedient de queixa, vam considerar necessari recordar a l'administració el que disposa la Llei 1/1998, de 5 de maig, sobre accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació per a minusvàlids, i especialment en el seu article 15 (Accessibilitat en els vehicles d'ús privat que transporten persones amb discapacitat) que disposa expressament que:

“1. A fi que les persones amb discapacitat que ho necessiten puguen estacionar el seu vehicle sense veure's obligades a efectuar llargs desplaçaments, els ajuntaments haurien d'aprovar normatives que faciliten estes actuacions.

2. Les especificacions concretes que hauran de preveure, com a mínim, les normatives municipals a este efecte, seran les següents:

a) Permetre a estes persones aparcar més temps que l'autoritzat en els llocs de temps limitat.

b) Reservar-los, en els llocs on es comprove que és necessari, places d'aparcament.

c) Permetre als vehicles ocupats per les persones esmentades estacionar en qualsevol lloc de la via pública, durant el temps imprescindible i sempre que no s'entorpisca la circulació de vehicles o el pas de vianants.

d) Proveir les persones que puguen beneficiar-se de la norma prevista en este article d'una targeta que continga, almenys, el símbol d'accessibilitat i el nom de la persona titular, i haurà de ser acceptada en qualsevol municipi de la Comunitat Valenciana”.

De la lectura d'esta disposició es deduïa que la normativa de referència no establia res, en contra del que pretenia la promotora de la queixa, sobre l'obligació de l'Administració local de crear reduccions o exempcions de les taxes establides, amb caràcter general, per l'especial ús del domini públic que implica l'estacionament en la

via pública; en qualsevol cas i en cas d'existir, esta qüestió hauria de nuar-se a la capacitat econòmica demostrada pels interessats.

No obstant això, l'anàlisi del Reglament regulador del servei d'estacionament limitat sota control horari en diverses vies públiques en la ciutat d'Orpesa va permetre a esta institució advertir que no incloïa en el seu articulat una de les condicions que la Llei 1/1998 estableix el contingut mínim d'este tipus de normatives, com és “permetre a estes persones aparcar més temps que l'autoritzat en els llocs de temps limitat”.

En efecte, segons prescrivia l'article 5 d'este reglament, les places reservades per a vehicles destinats al transport de persones amb minusvalidesa “quedaran també subjectes a les limitacions horàries previstes”.

Amb això es negava, en definitiva, la possibilitat que les persones afectades per una minusvalidesa, reconeguda legalment, pogueren fer efectiu el dret consagrat en la Llei 1/1998, tant en les places reservades a minusvàlids com en les places generals de zona blava.

Ens trobàvem, doncs, davant un cas de contradicció entre normes de diferent rang normatiu que, naturalment, havia de ser resolt —atesa la vigència del principi de jerarquia normativa (article 9.3 de la Constitució)— en favor de l'aplicació de la norma de rang superior i la consegüent necessitat de modificació de la norma de rang inferior, per a harmonitzar-la amb aquella.

Per consideració a estos arguments, vam formular a l'Ajuntament d'Orpesa la recomanació que valorara la possibilitat de modificar el Reglament regulador del servei d'estacionament limitat sota control horari en diverses vies públiques en la ciutat d'Orpesa, ateses les contradiccions que presentava amb el que disposa l'article 15 de la Llei 1/1998, de 5 de maig, sobre accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació per a minusvàlids, en matèria de limitació horària d'estacionaments per a les persones amb minusvalidesa.

L'acceptació per part de l'administració implicada de la recomanació formulada va determinar el tancament de l'expedient.

#### b) Qualificació del grau de minusvalidesa

Si hi ha un argument que, inevitablement, es troba present de manera reiterada, any rere any, en els informes anuals d'esta institució és el relatiu a la qualificació del grau de minusvalidesa de les discapacitats que tenen alguns ciutadans.

En relació amb esta temàtica, les queixes tramitades per esta institució han versat essencialment sobre dues grans qüestions: la tardança a resoldre la tramitació dels expedients de qualificació i les discrepàncies sorgides quant a la qualificació realitzada per l'administració competent.

Pel que fa a la primera de les qüestions plantejades, esta institució ha recordat novament a l'Administració el deure legal de resoldre este tipus de procediments en el menor termini de temps possible i, en tot cas, dins el màxim reglamentàriament establert.

En diverses actuacions hem constatat els retards a tramitar els procediments per a la declaració del grau de minusvalidesa, i es poden resumir en el contingut de la queixa d'ofici 34/2005 (núm. 050869), en què recordàvem que “atés que el que hem conclòs fins ara no oferix dubtes o problemes jurídics, anirem directament a la part pràctica. De què servixen totes les polítiques legislatives, organitzatives, pressupostàries i de tot tipus a favor dels discapacitats, si la porta per a accedir-hi està tancada i tarda més d'un any a obrir-se des que s'hi truca? La porta són els dictàmens dels EVO, els únics òrgans competents de qualificar els graus de discapacitat i altres qüestions (ajuda de tercera, mobilitat reduïda, adaptacions per a proves selectives, etc.).

Així, de vegades hem tramitat queixes amb altres administracions, en les quals, en realitat, la Conselleria de Benestar Social era la responsable del problema del ciutadà. Recordem un cas en què la persona interessada es queixava que el seu ajuntament no creava una plaça d'aparcament reservada per a discapacitats propera al seu domicili; l'ajuntament ens deia que era cert perquè encara no s'havia dictaminat sobre la minusvalidesa. També el cas d'una mestra que es va presentar a oposicions per al corresponent cos en el contingent de reserva per a persones amb discapacitat, i va ser rebutjada per la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, la qual ens va contestar que solament havia aportat la sol·licitud de reconeixement del grau de minusvalidesa, però no el certificat. Fa poc la queixa es formulava contra la Conselleria de Benestar Social, però per un altre concepte: no s'expedia el llibre de família nombrosa perquè no estava feta la qualificació de la discapacitat d'un dels membres de la família. Un treballador va formular una queixa per l'actuació del SERVEF, en el sentit que no havia acceptat l'oferta d'un lloc de treball amb bonificacions en el pagament de quotes a la seguretat social, però el SERVEF va contestar que el desocupat encara no tenia la qualificació de la seua discapacitat.

I tot això malgrat que el mateix article 10 en l'apartat 2 de la norma precitada expressament estableix que el termini màxim per a resoldre i notificar la resolució que recaiga en el procediment regulat en esta ordre serà de sis mesos, i es computarà a partir de la data de la recepció de la sol·licitud en el registre de l'òrgan competent per a la seua tramitació. Segons estableix este precepte, a més, el venciment del termini esmentat sense haver-se notificat resolució expressa determinarà la desestimació de la sol·licitud formulada per silenci administratiu, sense perjudici del que estableix l'article 43, núm. 4, lletra b), de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Comptat i debatut, doncs, en nombroses ocasions hem constatat, no ja una falta d'eficàcia, sinó l'incompliment del termini màxim per a resoldre.

Esta situació esdevé de la màxima importància quan es té present que la retroactivitat dels efectes de l'acte administratiu no resol el problema dels interessats; perquè produïska efectes, encara que siguin retroactius, l'acte administratiu ha d'haver-se produït.

En virtut d'estes consideracions, en els expedients de queixa tramitats hem recordat a l'Administració que esta situació comporta la inobservança de la normativa aplicable referent a això. En efecte, es vulnera el que disposa l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que determina que el termini màxim en el qual l'Administració ha de notificar la resolució expressa serà el fixat per la norma reguladora del corresponent procediment.

L'Ordre de 19 de novembre de 2001, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual s'estableix el procediment per al reconeixement, la declaració i qualificació del grau de minusvalidesa en l'àmbit de la Comunitat Valenciana estableix, en el seu article 14, que el termini màxim per a la resolució del procediment per a revisió del grau de minusvalidesa serà el de l'article 10 apartat 2n (sis mesos), i es computarà a partir de la data de l'acord d'iniciació comunicat a l'interessat.

L'article 47 de la Llei 30/1992 estableix que l'observança dels terminis és obligatòria i el seu article 41, igualment, obliga a adoptar les mesures oportunes per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, i a disposar el que siga necessari per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació dels procediments.

En definitiva, i amb independència que l'article 14.3 estableisca els efectes de la falta de resolució expressa (silenci administratiu), l'Administració té l'obligació expressa de resoldre, de conformitat amb l'article 42 de la Llei 30/1992.

Però és més, no és necessari apurar els terminis màxims per a resoldre i notificar, sinó que, posant en pràctica el principi d'eficàcia que l'article 103.1 de la Constitució espanyola encomana a les administracions públiques, els terminis han de reduir-se al mínim, el que reitera l'article 3.2 de la referida Llei 30/1992 quan assenyala que les administracions públiques es regixen, en la seua actuació, pels criteris d'eficiència i servei als ciutadans.

Finalment, també hem recordat a l'Administració que l'article 106.2 de la Constitució reconeix el dret dels particulars a ser indemnitzats per qualsevol lesió que patisquen en qualsevol dels seus béns i drets quan la lesió siga conseqüència del funcionament dels serveis públics, funcionament tant normal, com anormal (article 139 de la Llei 30/1992).

Especialment significatiu de la problemàtica plantejada resulta l'expedient de queixa número 051759, en el qual, de l'informe aportat per l'Administració, de la documentació aportada per la interessada i de totes les actuacions es deduïa que el 10 de març de 2004 la interessada va presentar en la Direcció Territorial de Benestar de València una sol·licitud de reconeixement de grau de minusvalidesa, la qual va ser resolta el 7 de setembre de 2005, és a dir, més de 12 mesos després.

Dins del termini legalment establert, és a dir, fins al 30 de juny de 2005, la interessada va realitzar la declaració de l'IRPF corresponent a 2004 en la modalitat individual, encara

que estava casada, per ser la més avantatjosa, tenint en compte circumstàncies concurrents en el moment de fer la declaració.

Després d'obtenir el certificat de minusvalidesa, el cònjuge de la interessada va sol·licitar a l'Agència Estatal d'Administració Tributària la pràctica d'una declaració paral·lela a la de 2004 en la modalitat conjunta, per ser més avantatjosa davant la nova circumstància concurrent de formar part de la unitat familiar una persona discapacitada. L'Agència va denegar la petició perquè l'article 85.2 del text refós de la Llei de l'impost sobre la renda de les persones físiques respecte de l'opció conjunta impedeix que pugui ser modificada amb posterioritat al termini reglamentari de presentació de declaracions.

En el mateix sentit, s'han tramitat i resolt les queixes, entre moltes altres: 051517, 060120, 060040 i 051540.

En relació amb les discrepàncies de caràcter tècnic amb les resolucions dictades en els procediments d'avaluació de les incapacitats, esta institució ha mantingut, com no podia ser d'una altra manera, la doctrina elaborada al llarg dels exercicis anteriors, i ha informat els ciutadans que, atés el caràcter eminentment tècnic d'estos dictàmens, fundats en l'examen directe de l'interessat i la valoració dels restants informes mèdics, psicològics o socials recaptats, excediria de les competències del Síndic l'anàlisi i la valoració de l'existència d'un determinat percentatge de minusvalidesa, com també el seu reconeixement o revisió, i que el nostre treball es limita a constatar que s'han observat les formalitats procedimentals establides en la legislació establida a este efecte. Tot això, naturalment, sense perjudici del legítim dret dels interessats a discrepar de la resolució administrativa.

### c) Centres destinats a l'atenció de persones amb discapacitat.

L'absència de centres per a discapacitats a la Comunitat Valenciana ha tornat a ocupar novament l'atenció d'esta institució durant l'any 2006.

Esta qüestió constitueix una problemàtica sobre la qual el Síndic de Greuges ja va tenir oportunitat de pronunciar-se en informes anteriors, com a conseqüència de les queixes tramitades.

Davant la constatació d'estes mancances, esta institució ha recordat a la Conselleria de Benestar Social que la Constitució encomana als poders públics la realització de polítiques de previsió, tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals hauran de prestar l'atenció especialitzada que requerisquen (article 49).

En lògica consonància amb este mandat constitucional, la Comunitat Valenciana té assignada la competència en matèria d'assistència social de manera exclusiva (art. 31.24 del seu Estatut d'autonomia) i la Llei 5/1997, de 25 de juny, reguladora del sistema de serveis socials a la Comunitat Valenciana, desenvolupa esta competència. Al seu torn, la Llei 11/2003, de 10 d'abril, va aprovar l'Estatut de les persones amb discapacitat, i es va consagrar, per citar solament algun dels seus preceptes, l'article 30 d'esta a la tipologia de centres i serveis.



Sobre la base d'estes disposicions legals, esta institució han insistit novament en la necessitat de millorar en el funcionament i l'organització d'estos centres i en l'ampliació de la xarxa de centres destinats a l'atenció de les persones que, per patir una situació de discapacitat, ho necessiten.

Especialment significatiu, en relació amb esta última temàtica, resulta l'expedient de queixa número 051427, iniciat d'ofici per esta institució, en el qual vam tenir ocasió d'analitzar el sistema de centres destinats a l'atenció de discapacitats físics greument afectats en la província d'Alacant.

Sobre esta problemàtica cal recordar que en l'informe a les Corts Valencianes corresponent a 2002 vam tenir ocasió de posar de manifest que, en relació amb esta qüestió, la realitat és que la Comunitat Valenciana no té centres residencials per a grans invàlids físics, i cal entendre com a tals aquelles persones que necessiten el concurs de tercers per a realitzar les activitats més essencials de la vida diària i no tenen familiars, amics o coneguts que suplisquen els dèficits del discapacitat.

Com a conseqüència de la tramitació de l'expedient de queixa núm. 022098 (15/02 d'ofici), la Conselleria de Benestar Social ens havia informat, per escrit de 3 de febrer de 2004, que acceptava la resolució emesa en este expedient i assenyalava que el Pla d'infraestructures 2004-2007 preveia un augment de places residencials i de centres de dia. Vam fer un seguiment de la queixa i l'administració ens va informar —el 13 d'octubre de 2004— que este Pla comprenia, entre d'altres, l'obertura —a l'octubre de 2004— de 20 places en centre de dia a Elda i en el primer semestre de 2005, l'obertura de 40 places residencials.

L'obertura de l'expedient de queixa de referència va vindre motivada perquè la realitat era que ni existien les esmentades places, ni existirien a curt o mitjà termini.

L'Administració ens va informar que la falta d'efectivitat del projecte prèviament anunciat es justificava en el seu elevat cost i en la falta de resposta a la petició de cofinançament realitzat al Ministeri de Treball i Assumptes Socials.

En la resolució emesa, vam considerar insuficient esta justificació, perquè quan una administració autonòmica assumix competències no ho fa cautelament, ni amb imposició, sinó en virtut d'un procés negociador a través de les respectives comissions mixtes de transferències. Així es va fer amb les funcions del llavors anomenat Institut Nacional de Serveis Socials (Reial decret 264/1985, de 23 gener) i, abans, de l'Institut Nacional d'Assistència Social (Reial decret 2135/1984, de 10 octubre).

Per consideració a això, esta institució va entendre que la falta de resposta d'una altra administració a una oferta de col·laboració no podia servir d'excusa perquè aquella que legalment té la competència deixe d'exercir-la (art. 12 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre). El finançament de la Generalitat Valenciana és múltiple i les vies dels seus ingressos estan detallades en l'art. 7 de la Llei d'hisenda pública valenciana, de la mateixa manera que els convenis de col·laboració entre l'Administració General de l'Estat i les de les comunitats autònomes es regulen en la Llei 30/1992, de 26 de

novembre (art. 6) i, per tant, és lícit, legítim i legal tractar d'arribar a acords que redunden, al cap i a la fi, en benefici dels ciutadans, que són alhora valencians i espanyols. Però si no s'arriba a l'acord, no pot excusar l'exercici de la competència, perquè esta no és una potestat, sinó una obligació, màximament com és el cas, quan el destinatari del servei públic és un ciutadà respecte del qual la Constitució té cura d'encomanar als poders públics que facen el possible perquè el principi d'igualtat siga efectiu.

Per això, vam recomanar a l'Administració que, al més aviat possible, prenguera les iniciatives necessàries perquè la província d'Alacant tinguera un centre de dia i una residència per a discapacitats físics greument afectats.

En el preceptiu informe mitjançant el qual l'Administració ens comunicava l'acceptació de les recomanacions realitzades o, si escau, sobre els motius concurrents per a no fer-ho, va comunicar a esta institució les diferents actuacions realitzades des de la Conselleria de Benestar Social per a cobrir la demanda existent per part d'este col·lectiu, i ens va informar de la convocatòria d'ajudes d'atenció institucionalitzada per a persones amb discapacitat física greument afectades i amb alt grau de dependència en unitats d'alta dependència, l'impuls de la idoneïtat, per a la seua utilització, de la residència geriàtrica d'Almoradí Casaverde i l'engegada durant l'exercici 2006 d'un nou recurs, el Bonad, posat al servei de les persones amb discapacitat i malaltia mental crònica.

La lectura d'este informe va determinar que es tancara l'expedient de queixa, atés que no havien acceptat la resolució emesa i que constava la justificació referent als motius concurrents per a no fer-ho.

#### d) Accés a l'habitatge

La denúncia sobre l'existència de possibles frauds per part de certes constructores sobre el requisit de reserva d'habitatges per a minusvàlids va determinar l'obertura i la tramitació de l'expedient de queixa 050348.

La tramitació d'este expedient de queixa va permetre a esta institució recordar a l'Administració autonòmica que, quant a les persones amb discapacitats, és necessari engregar en el sector de l'habitatge i l'urbanisme totes les garanties ordinàries i extraordinàries necessàries que permeten a estes persones i les seues famílies exercir amb plenitud i igualtat la seua ciutadania, en virtut del que preveu l'article 49 de la Constitució espanyola.

En este sentit, un habitatge adequat ha de ser també un habitatge "accessible" i així s'especifica, per primera vegada, en un pla d'habitatge estatal, en el seu objecte i àmbit d'aplicació (article 1 del Reial decret 801/2005, d'1 de juliol, pel qual s'aprova el Pla estatal 2005-2008, per a afavorir l'accés dels ciutadans a l'habitatge).

L'Administració pública ha d'assegurar, per això, que es complixen tots els requisits exigits per la llei i ha de vetllar per la garantia i protecció de tots els drets que tenen els particulars a l'hora d'accedir a un habitatge, especialment un de protecció oficial.

En l'expedient de queixa de referència, de l'estudi de la documentació que constava en l'expedient i de totes les actuacions es desprenia que les llistes per a accedir a habitatges reservats per a minusvàlids són gestionades per les promotores mateixes, les quals han de tramitar les sol·licituds d'accés i, en el supòsit que en transcórrer sis mesos no s'hi haja presentat cap sol·licitud, certificar l'absència de demandants d'este tipus d'habitatges.

Tal com es feia constar en la resolució emesa, esta circumstància fa que l'Administració pública veja la seua capacitat d'inspecció minvada, ja que en realitzar-se la gestió de les llistes de reserva d'habitatges de forma privada, l'Administració no pot certificar si ha existit o no sol·licitud referent a això, i ha de presumir que és veraç el que declara la promotora en qüestió. Este fet fa que, de vegades, pugua produir-se la situació que, encara que s'hagen presentat sol·licituds per a l'accés a estos habitatges reservats per a minusvàlids, se certifique, per part de la promotora, l'absència de demandants, una circumstància que comportaria una infracció i, per tant, una sanció.

Una vegada advertida d'estes possibles deficiències, vam recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge que iniciara un procediment d'inspecció per a comprovar si, per part de les promotores denunciades, s'estaven o no cometent infraccions relatives als habitatges de protecció oficial reservats per a minusvàlids, i que considerara la possibilitat de gestionar ella mateixa la llista de sol·licituds d'accés i que així evitara possibles frauds per part de les promotores i garantira, per tant, el dret d'accés a un habitatge digne en igualtat de condicions.

En el moment de tancar el present informe anual estem esperant que l'administració implicada remeta l'informe pel qual ens comuniqui si accepta les recomanacions emeses o no.

#### **4. Atenció a la família i als menors**

##### **a) Adopció i acolliment familiar**

L'actuació de les administracions públiques en el marc dels processos d'adopció ha sigut, un any més, objecte d'anàlisi per part del Síndic de Greuges.

En relació amb esta problemàtica, esta institució ha tornat a insistir en el fet que, en els processos adoptius, resulta necessari concretar els aspectes tècnics i jurídics que concorren en els procediments d'adopció i que marquen les possibilitats d'actuació d'esta institució en este àmbit.

Així, en determinades ocasions els ciutadans s'han dirigit al Síndic de Greuges per manifestar discrepàncies amb els informes tècnics sobre idoneïtat realitzats pels psicòlegs. En estes ocasions, la solució adoptada per esta institució ha estat la de recordar als ciutadans que, en relació amb les qüestions tècniques que poguera plantejar l'actuació d'estos professionals, esta institució manca de capacitat i de competència per a valorar-los.

D'esta forma, i igual que en altres àmbits (sanitari, arquitectònic, educatiu, etc.), el Síndic de Greuges no té personal especialitzat en les diferents branques del saber, perquè no té encomanada esta funció.

Per contra, és en l'àmbit jurídic en el qual ens correspon valorar i determinar si s'han complert els tràmits i les cauteles establits legalment, com són les avaluacions successives per dos equips de professionals, l'accés als informes elaborats o el respecte al dret d'impugnació —davant el Consell d'Adopció de Menors de la Comunitat Valenciana— de les decisions de la Direcció Territorial de Benestar Social, i la resolució motivada d'estes.

#### b) Menors en situació de desemparament

En relació amb la situació de menors en situació de desemparament en l'àmbit de la nostra Comunitat, el Síndic de Greuges ha tramitat diversos expedients de queixa al llarg de l'any 2006.

D'esta manera, en l'expedient de queixa 051606, el Defensor del Menor de la Comunitat de Madrid va remetre un escrit a esta institució per informar-nos de la possible situació de desemparament d'un menor la mare biològica del qual no l'havia reintegrat al domicili de la mare acollidora, en virtut de resolució de data 6 de novembre de 2004 de la Direcció Territorial de la Conselleria de Benestar Social d'Alacant (expedient 43/03).

Seguidament, i després de justificar-ne recepció al Defensor del Menor, un assessor d'esta institució va parlar telefònicament amb els serveis socials de l'Ajuntament de Dénia, lloc on la mare acollidora havia denunciat la desaparició del menor.

La treballadora social d'este consistori va informar que el menor estava a Ponferrada, per la qual cosa la seua possible situació de desemparament havia estat comunicada a la Junta de Castella-Lleó; davant estes circumstàncies, esta institució va considerar convenient, en virtut dels principis de coordinació i col·laboració que regixen les relacions entre institucions defensores de drets, dirigir-se al Defensor del Poble de Castella-Lleó perquè verificara la situació del menor i realitzara totes les actuacions que foren necessàries a fi d'adoptar les mesures de protecció que pogueren escaure en defensa dels drets del xiquet.

Sense perjudici d'això anterior, vam dirigir un escrit a l'Ajuntament de Dénia i a la Conselleria de Benestar Social per demanar informació sobre la situació del menor.

A través d'un ofici, la Conselleria de Benestar Social ens va informar que el menor objecte del present expedient es trobava tutelat per la Generalitat Valenciana com a conseqüència d'una Resolució administrativa de 27 de juny de 2006, i que havia ingressat, com a primera mesura, en el centre de recepció de menors Alacant.

No obstant això, des de l'11 d'agost de 2006, es trobava residint amb una família a Madrid, amb la qual va estar acollit anteriorment, i que era una mesura provisional mentre es disposara de tots els informes i s'adoptara una mesura definitiva.

La recepció d'esta informació va determinar el tancament i l'arxivament de l'expedient, ja que les dades existents sobre la situació de la família biològica aconsellaven el manteniment de la declaració de desemparament.

La situació en què es trobaven dos menors en el Centre Els Arcs d'Altea va motivar la tramitació de l'expedient de queixa 051641. En concret, s'informava a esta institució, entre altres qüestions, que cap d'ells assistia al col·legi, que no se'ls facilitaven roba per a canviar-se i que la que duïen posada els anava gran, i que ambdós presentaven un aspecte un aspecte sense higiene i trist.

Així mateix, es relatava que els menors tenien moltes picades en les cames i esgarrapades en l'esquena, que la resta de menors del centre eren majors que ells, i no s'hi podien relacionar i, finalment, que no se'ls permetia fer visites al centre d'acollida.

La Conselleria de Benestar Social ens va comunicar, quant a la situació escolar dels menors, que al mes d'octubre de 2005 els dos germans van ser matriculats en el Col·legi Santíssim Crist del Bon Encert, en els cursos de primària i preescolar.

Quant a les visites als menors, el projecte d'intervenció amb els dos germans estava orientat cap a un acolliment familiar preadoptiu, per la qual cosa un dels objectius era que els menors pogueren assumir la seua desvinculació amb les famílies educadores. Tot i amb això, en data 18 de gener del present any, les dues famílies educadores van anar a visitar els menors al nou centre, amb la finalitat de mantenir un contacte amb ells i poder contrastar les impressions inicials i tenir la possibilitat de conèixer les seues dependències.

Després de la visita, les famílies van manifestar que el centre els havia produït una bona sensació i van valorar positivament l'evolució actual dels menors. Esta situació va determinar el tancament de la queixa, perquè s'havien solucionat els problemes plantejats.

## 5. Tercera edat

Sobre els problemes que afecten el col·lectiu de persones de la tercera edat, esta institució ha tramitat al llarg de l'any 2006 diversos expedients de queixa que han estat marcats per les recomanacions realitzades a les diferents administracions en el sentit de promoure polítiques públiques tendents a remoure els obstacles que dificulten la plena integració d'este col·lectiu en l'entorn social i que garantisquen l'efectivitat dels seus drets i el seu gaudi.

En relació amb la situació de les residències destinades a l'atenció de la tercera edat, el Síndic de Greuges ha tramitat diversos expedients, com a conseqüència de les anomalies que els ciutadans han denunciat, tant en relació amb el seu funcionament, com en el que pertoca a la dotació de mitjans materials o personals.

Especialment volem esmentar la situació en la qual es troba el centre Residència de Persones Majors Alacant, que ha motivat la tramitació dels expedients de queixa 051325 i 050928.

En el primer dels expedients, i atés el caràcter genèric de l'escrit de queixa presentat pels seus promotors, a més de sol·licitar informació a la Conselleria de Benestar Social, assessors de la institució van realitzar diverses visites a la Residència i s'hi van entrevistar amb alguns dels signants de l'escrit de queixa, amb els directius d'aquella i amb alguns treballadors. També van mantenir converses telefòniques amb treballadors.

Com a conseqüència de les reunions mantingudes amb les diferents parts implicades en els problemes denunciats, es deduïa que la qüestió principal que plantejava l'expedient era el relatiu a la presència i l'atenció mèdica durant les vacances del titular de la Residència.

El director va manifestar que no s'havia pogut trobar cap facultatiu en atur que acceptara el lloc. Es va dir que s'hi havia proposat una metgessa cubana, però es va contestar que com que no tenia la nacionalitat espanyola no era possible contractar-la com a funcionària interina.

Com a conseqüència de les diligències de visita realitzades, vam centrar el nostre interès en els següents punts: assistència sanitària, alimentació, neteja i aire condicionat.

En relació amb l'assistència sanitària, esta institució va recordar als promotors de l'expedient que queixa que els CRPMD no són centres sanitaris, sinó centres residencials en els quals, a causa de l'estat de salut de les persones residents, es presta un servei de suport i de col·laboració amb la xarxa d'assistència sanitària dependent de la Conselleria de Sanitat.

En el cas que ens ocupa, la dotació de personal d'infermeria es va mantenir durant el període de vacances. Quant al metge, es va acudir a la borsa de treball, però no hi havia professionals, i també es va acudir al procediment d'urgència previst en l'art. 8 de l'Ordre de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques per a proveir llocs de

manera temporal sense resultat. Es va optar per contractar una empresa privada, fins i tot el metge titular va realitzar gestions amb el Col·legi de Metges. En cap dels intents es va trobar cap facultatiu que acceptara la substitució.

Així doncs, l'Administració va fer tot el que era raonable per a cobrir la plaça, però la demanda de metges per a substituir vacances és tan elevada, sobretot a la Comunitat Valenciana, que no en van trobar cap. No obstant això, segons es va comprovar, l'assistència sanitària als usuaris de la Residència Alacant no va experimentar cap minvament.

En relació amb l'atenció d'infermeria, es va comprovar que era prestada per 6 ATS i 32 auxiliars de clínica, i que era una plantilla ajustada, sobretot el cas dels ATS que han d'atendre les cures de 78 ancians, i que estava garantida l'atenció les 24 hores del dia i els set dies de la setmana, i que a més es respectaven els mínims de jornada laboral. D'altra banda, vam observar que no hi havia fisioterapeuta i tan sols un solo zelador.

Davant la dotació de personal ressenyada, esta institució va recordar a l'administració actuant que la persona major assistida no només té dret a rebre una assistència de caràcter material, sinó també moral. Així vam comprovar que diàriament s'endrecava, alimentava i guaria els interns, però que molts d'ells, els quals no reben la visita de familiars o amics, romanien al llit o en cadires de rodes dies i dies. Quan el personal d'infermeria havia complit les seues obligacions, donava conversa a estes persones o les treien a passejar pel jardí.

A més, la persona dependent té dret que les seues capacitats residuals siguen mantingudes i, si és possible, millorades, i també a aprendre a manejar-les a través de la rehabilitació portada a terme per un fisioterapeuta.

Tenint en compte estes consideracions, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que augmentara la plantilla i que dotara el centre de fisioterapeuta i zeladors o de personal que procurara “oci” a aquells que no es poden valdre per si mateixos.

Quant al problema detectat amb l'aire condicionat, esta institució va entendre que, tot i que l'Ordre de la Conselleria de Benestar Social de 14 de febrer 2005, que regula el règim d'autorització i funcionament dels centres de serveis socials especialitzats per a l'atenció de persones majors només preveja l'aire condicionat per al menjador, sales d'activitat i de convivència, sala polivalent i sala de rehabilitació (annex III 2.2.2), és un fet que disposar d'aire condicionat en l'època actual no pot qualificar-se com a superflu o un luxe; esta és una comoditat cada vegada més estesa, que fins i tot pot qualificar-se de necessitat en les èpoques estivals, sobretot en les últimes, respecte de les quals l'administració sanitària ha realitzat campanyes de prevenció contra els “colps de calor”, i ha insistit en determinats col·lectius, com són les persones majors. Lògicament, l'ús de la climatització sempre haurà d'estar supeditat a l'estat de salut dels residents.

En virtut d'això anterior, es va recomanar a la Conselleria que prosseguira les activitats per a dotar d'aire condicionat totes les plantes de la residència en el menor temps possible.

Així mateix, i com a conseqüència de les visites realitzades, i després de la detecció de diferents problemes addicionals, es va recomanar a l'Administració que iniciara els tràmits necessaris per a dotar la residència del personal necessari per a obrir la quarta planta i se li va suggerir que realitzara les gestions necessàries perquè el personal d'infermeria desenvolupara el seu treball sense ingerències alienes.

L'acceptació de la resolució emesa va determinar el tancament inicial del present expedient de queixa.

No obstant això, quan van transcórrer sis mesos des d'esta data i una vegada realitzat l'oportú seguiment per a comprovar el grau de compliment dels compromisos d'actuació quant a l'acceptació de la recomanació sobre l'aire condicionat vam observar que —una vegada transcorregut l'estiu de 2006— el projecte encara es trobava pendent que s'aprovara l'expedient de contractació, després del qual vindria la selecció del contractista i l'execució del projecte.

Davant el seguiment realitzat i les manifestacions de l'Administració en el seu informe, vam tancar l'expedient ja que no van acceptar la recomanació realitzada.

En relació amb l'expedient de queixa 050928, la reclamant ens manifestava diferents irregularitats en l'atenció del seu pare en la Residència de la Tercera Edat Alacant-Joan XXIII. Resumidament, les irregularitats que es denunciaven podien centrar-se en tres apartats, com eren la situació de desatenció mèdica i assistencial en la qual es trobava el seu pare, les irregularitats administratives en la tramitació de l'internament involuntari i la negligència del personal que va donar lloc a la fugida del seu pare del centre.

Durant la tramitació d'esta queixa la Conselleria ha dictat l'Ordre de 20 de desembre de 2005 per la qual es regula l'Estatut dels usuaris dels centres de serveis socials especialitzats per a l'atenció de les persones majors (DOGV núm. 5174 de 11.01.2006), els articles primer i segon de la qual estableixen els drets i deures dels usuaris, i el tercer el règim de visites dels familiars.

Després de la detinguda lectura dels documents que constaven en el present expedient de queixa, esta institució va detectar que el problema real que subjeia en el present cas era una situació d'enfrontament —que ja va ser posada de manifest per esta institució en l'anterior queixa— motivada per un succés certament lamentable com va ser la fugida de l'afectat de la residència al desembre de 2004, solament tres dies després d'haver-hi ingressat, i la lògica angoixa de la reclamant durant tot el procés posterior fins que va ser trobat.

En la seua comunicació, la Conselleria ens va informar que, en conseqüència, havien millorat el protocol de control en la recepció de la residència, la sectorització de part del jardí barrant la zona annexa a la unitat assistida així com la instal·lació de pestells en les portes d'accés a les tres plantes d'assistits (estos accessos no poden ser tancats amb clau per la normativa contra incendis). La Conselleria també ens va assenyalar que tenia previst la instal·lació de polseres d'alarma.



A la vista d'esta comunicació, esta institució va considerar que este tipus d'actuacions semblaven, en principi, suficients per a evitar que situacions com la descrita pogueren tornar a produir-se.

Una vegada verificat això anterior, esta institució entenia que calia intentar realitzar les activitats necessàries per a tractar d'atendre a la situació de lògica desconfiança del familiar afectat que ha experimentat la situació.

La Conselleria descriu que això no havia estat possible, atès que encara que sempre havien estat contestades i explicades, mitjançant informació oral i escrita, totes les reclamacions de la interessada, la situació havia desembocat en el qüestionament constant dels professionals del centre i que havia donat lloc a ingerències en la seua activitat diària.

Sobre este últim factor, esta institució, al marge del suggeriment que ja va realitzar amb motiu de la queixa anteriorment ressenyada, va recordar que, en qualsevol cas, calia atendre al que disposa la posterior Ordre de 20 de desembre de 2005, que regula específicament el marc d'estes qüestions.

A causa de tot el que hem exposat, juntament amb les recomanacions ja realitzades al moment oportú sobre la situació en els aspectes de personal i material de la residència, esta institució va tornar a insistir en la necessitat que continuaren els esforços per eixir d'esta lamentable situació d'enfrontament i, dins el marge previst en l'ordre precitada, establir mecanismes de mediació i resolució del conflicte i prosseguir les actuacions realitzades per a evitar que successos com el que ha donat lloc a esta situació puguen tornar a tenir lloc.

En relació amb el servei d'ajuda domiciliària, esta institució ha tramitat diversos expedients de queixa, en els quals els esforços realitzats s'han centrat a determinar l'adequació de les prestacions reconegudes i, en cas de ser necessari, recomanar la modificació i millora d'estes a fi d'adequar-se a les necessitat reals manifestades pels seus peticionaris.

Sobre esta qüestió, la interessada en l'expedient de queixa 050775 ens manifestava que havia sol·licitat i havia obtingut ajudes econòmiques per a la cura d'ancians i ancianes en l'àmbit familiar, a fi d'atendre la seua mare i que concorrien els requisits demandats en les successives ordres d'ajudes.

La mare de la promotora de l'expedient de queixa, segons els informes mèdics presentats per a sol·licitar les ajudes corresponents als anys 2004 i 2005, patia, a més d'altres patologies, incontinença ocasional d'esfínters, limitació visual important, limitació auditiva important i deterioració progressiva moderada de l'estat de salut.

No obstant això, l'informe subscrit el 21 de desembre de 2005, que va ser acompanyat a la sol·licitud d'ajuda per a 2006, indicava, per contraposició, que la peticionària de les ajudes patia incontinença completa d'esfínters, limitació visual moderada, limitació auditiva moderada i deterioració progressiva lenta de l'estat de salut.

Sobre la base d'este últim informe, la directora territorial de Benestar Social de Castelló va denegar l'ajuda perquè no estava acreditada la necessitat de la cura de l'anciana.

Posteriorment, la interessada va formular una queixa davant esta institució, a la qual va adjuntar un informe —de 22 d'agost de 2006— que tornava a referir els mateixos paràmetres que els corresponents als anys 2004 i 2005.

Este últim informe va ser sotmés a Conselleria de Benestar Social, i ens va indicar que si s'haguera presentat l'informe amb la sol·licitud de l'ajuda per a 2006, li hauria estat concedida perquè tenia 17,50 punts.

Davant estos antecedents, esta institució va deduir que el que s'ha produït era un error de la metgessa que va expedir els diferents informes mèdics, ja que va marcar la creu en la casella equivocada, un error que està esmenat en l'informe d'agost de 2006.

Com que el nostre ordenament jurídic té diversos mecanismes correctors dels actes viciats d'error no imputable a qui l'experimenta, vam suggerir a l'administració implicada que iniciara els tràmits tendents a esmenar l'error.

L'informe de l'administració pel qual se'ns comunicava la revocació de la resolució denegatòria de les ajudes sol·licitades i la instrucció d'un nou expedient per a concedir-les, va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

L'interessat de l'expedient de queixa número 051725 va acudir a esta institució per informar-nos que el seu nucli familiar, integrat per un matrimoni de jubilats de 76 i 82 anys (amb un grau de minusvalidesa del 83%) i un fill de 45 anys amb un grau de minusvalidesa del 66%, tenien assignat un servei d'ajuda a domicili per a la seua esposa amb una hora i mitja de dilluns a divendres, que consideraven totalment insuficient per a tres persones discapacitades.

L'ingrés dels membres de la unitat familiar en un centre residencial va determinar el tancament de l'expedient de queixa, atés que el problema s'havia solucionat.

## **6. Prestacions econòmiques**

Al llarg de l'exercici corresponent a l'any 2006 es va concloure la tramitació i es va dictar resolució en relació amb la queixa d'ofici número 12/2004, expedient 060182, relativa a les prestacions econòmiques reglades.

Amb independència que el text complet d'esta extensa resolució (88 pàgines) puga ser consultat en la pàgina web d'esta institució, interessa en este moment ressenyar que l'atenció essencial d'esta institució es va centrar en l'anàlisi del sistema de gestió i la dotació pressupostària assignada a este tipus de recursos.

En este sentit, la tramitació de l'expedient va permetre comprovar que, en termes absoluts (és a dir, sense tenir en compte la inflació), prenent com a valor de partida l'any en el qual es va destinar més import a este tipus de prestacions (1999), en l'any 2002 es

va reduir al 60% l'import d'esta, en l'any 2003 es va reduir al 41% i en l'any 2004 al 39%. Els imports dels últims anys van resultar ser inferiors fins i tot als primers pressupostos destinats a l'aplicació d'estes mesures en els anys 1991 i 1992 (cal tenir en compte que el Decret 132/1990 va entrar en vigor a l'agost de 1990).

Una vegada analitzats els motius que justificaven esta reducció pressupostària, es va observar que els criteris que la Conselleria va considerar per a reduir el pressupost per a les PER van ser essencialment la reducció de les borses de pobresa i de marginalitat gràcies al bon treball dels ajuntaments, l'existència d'altres ajudes com ara la renda activa d'inserció i la intervenció pública en matèria d'ocupació i formació dirigida a col·lectius amb especials dificultats d'inserció.

No obstant això, tal com es va fer constar expressament en l'informe emés, segon el nostre parer i tot i ser cert que durant els últims anys s'havia produït una millora econòmica, la reducció concreta del pressupost hauria d'haver estat precedida d'estudis i anàlisis adequats. La Conselleria no ens va facilitar cap estudi global d'estos problemes en el conjunt de la Comunitat Valenciana. Dels 35 ajuntaments consultats, només 6 havien realitzat estudis i sols València i Alacant els presentaven referits a la totalitat de l'àrea municipal.

Igualment era cert que hi ha menys persones en situació de pobresa, si atenem als estudis citats, i també que les famílies pobres avui dia ho són més, perquè s'han accentuat els patrons de desigualtat social i econòmica. D'altra banda, es va observar l'existència de diferències geogràfiques en la distribució de la pobresa, que és necessari tenir en compte.

Al mateix temps, i tot i ser cert que existixen altres prestacions que incidixen directament en el col·lectiu afectat, cal destacar que la renda activa d'inserció no cobreix la totalitat de l'espectre, particularment la franja d'edat, atés que exclouen el tram comprès entre els 26 i els 45 anys (llevat de les excepcions citades al principi d'este informe). D'altra banda, la durada d'esta prestació és molt inferior a la de la PER (només 11 mesos, en l'actualitat).

Juntament amb un estudi adequat de necessitats, vam considerar que la dada més important que havia de tenir-se en compte era el coneixement dels sol·licitants potencials, és a dir, d'aquells que reuneixen els requisits per a l'obtenció de la prestació. La normativa exigix que la Generalitat ha de transferir als ajuntaments les quantitats necessàries per a justificar el pagament de les PER i que estos han de constar en el pressupost de la Generalitat. Els paràmetres que la normativa estableix per a l'elaboració dels estats de despeses que configuren l'avantprojecte de Llei de pressupostos (article 24.1 del text refós la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, aprovat per Decret legislatiu de 26 de juny de 1991), són les sol·licituds que els ajuntaments hagen rebut i aprovat. Inicialment, si observem els informes dels municipis, comprovarem que són pràcticament inexistents les denegacions per raó pressupostària i, si observem els finals d'exercici, fins i tot es produïxen devolucions de les quantitats finalment assignades a la Generalitat. No obstant això, esta dada ens duria a error, atés que el sistema de gestió administrativa i pressupostària de les PER és molt complex, com a conseqüència dels següents fets.

Els crèdits per a esta finalitat són plurianuals, de manera que quan es resol reconéixer a un ajuntament una ajuda és en els següents termes: el 60% per a l'exercici en curs i el 40% per al següent. La raó estreba que al començament de cada exercici l'ajuntament ja disposa efectivament del 40% de l'import de l'ajuda de l'any anterior.

La resta de l'ajuda de l'any en curs es calcula tenint en compte les peticions que es fan després de la convocatòria pública de les ajudes. Com que en la corresponent línia pressupostària s'ha disposat del 40% esmentat, solament queda part del pressupost i això és el que s'assigna, i la resta del que s'ha sol·licitat queda a càrrec de futures ampliacions, que es podran donar amb més o menys freqüència o més o menys quantia.

Les resolucions de reconeixement de les PER les realitza l'Administració autonòmica, però el pagament el porten a terme els ajuntaments, després de rebre les corresponents transferències segons el ritme esmentat.

A més, les denegacions de PER són mínimes, ja que les que se sol·liciten i complixen els requisits no es resolen expressament si no hi ha crèdit, i s'espera que n'hi haja. Solament quan és impossible que n'hi haja, normalment a la fi de l'exercici, es resolen expressament i es deneguen per esta raó.

No existixen, d'altra banda, estudis previs a l'elaboració de cada pressupost sobre les necessitats de PER, sinó que s'actua segons s'ha descrit; tampoc existix cap limitació perquè cada ajuntament pugua formular les seues sol·licituds segons les seues necessitats. Davant la sola seguretat dels ajuntaments de disposar del 40% referit, ja que sobre la resta no hi ha garantia, s'autolimiten i se sol·liciten aproximadament igual que l'any anterior, encara que no reflectisca la realitat que s'arregla acudint a altre tipus d'ajudes.

Finalment, les ordres que regulen les ajudes impedeixen al director/a territorial concedir les prestacions una vegada s'han esgotat els fons atorgats a l'ajuntament respectiu. En definitiva, la PER, en la seua regulació actual, no té caràcter de dret exigible, sinó de subvenció limitada a les disponibilitats pressupostàries.

Una constant que referien els ajuntaments en els seus informes va ser la reducció progressiva de l'import global destinat cada any. La consignació inicial era molt reduïda. És cert que després es produïx una ampliació de crèdit que permet cobrir gran part de les resolucions en les quals es reconeix la concurrència de requisits (encara que no existix disponibilitat pressupostària) i ací és on se situa el problema real que és el de la inestabilitat (la prestació és irregular, és a dir, no es cobra amb periodicitat mensual i hi ha trams de diversos mesos en els quals, tot esperant la renovació, no es cobra) i la inseguretat (s'ignora si el pressupost cobrirà —en la seua totalitat o en part— tant les sol·licituds pendents com les noves que puguen presentar-se, el que introduïx un factor d'incertesa) pels problemes pressupostaris.

La pràctica de la majoria dels ajuntaments consistix, per això, a dirigir als sol·licitants cap a altres alternatives davant la impossibilitat d'excedir la limitació pressupostària, ja que la situació d'incertesa ha donat lloc a suspensions de la prestació i a percepcions dels fons incompatibles amb els principis bàsics de la PER (la prestació s'atorga a canvi

d'un compromís d'inserció que és difícilment exigible per part dels tècnics municipals quan no existix regularitat en el compliment de la contrapartida i, d'altra banda, el cobrament sobtat de diversos mesos endarrerits és nefast en el cas de famílies que presenten dolents patrons d'administració).

De l'enquesta realitzada, 2 municipis van considerar que, després de la reducció del pressupost, la reducció del nombre de sol·licituds s'havia degut fonamentalment a la millora de la situació socioeconòmica dels sol·licitants, 24 van considerar que el motiu principal de la reducció va ser haver acudit a altres solucions possibles sense disminució dels sol·licitants potencials per a no defraudar expectatives, 4 van considerar que ambdues raons concorrien i 5 van considerar que es devia a altres raons (fonamentalment l'esgotament del període màxim de percepció de la PER, utilització de recursos del mateix municipi o utilització d'altres ajudes).

Un municipi (Elda) sí que sembla remetre sistemàticament tots les sol·licituds de PER que reunisquen requisits i expressa que el seu principal problema es troba en la interrupció de les prestacions mentre esperen pressupost. En este cas sí que han estat cobertes la totalitat de les sol·licituds (el que permet una aproximació al nombre real de sol·licitants potencials) però s'evidencia el problema real que són les conseqüències en el treball ordinari amb les famílies, per la inestabilitat i inseguretat per culpa dels retards motivats per l'espera de l'increment de crèdit. En els restants ajuntaments, el problema denunciat condiona que les sol·licituds formals no s'ajusten a les necessitats reals i s'origina una espiral de la qual és difícil eixir.

Tot això anterior ens indicava que els paràmetres utilitzats per al càlcul pressupostari semblaven no ajustar-se fidelment a la realitat, i deixava fora un nombre indeterminat de potencials beneficiaris.

Semblava, doncs, escaient, la necessitat que s'abordara una reforma del sistema que permetera el coneixement de la realitat per a una adequada presa de decisions i la consignació pressupostària anual, amb alguna correcció per a evitar la inexistència de liquiditat en els primers dies de l'exercici pressupostari. En definitiva, consideràvem que cada ajuntament havia de conèixer amb quin crèdit real compta per a PER i, a més, gestionar-lo directament.

A la vista de les consideracions anteriors, i de les altres contingudes en la resolució de referència, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social:

- Que, en els estats de despeses que conformen l'avantprojecte de llei de pressupostos, es tinguera en consideració el desfasament existent entre la consignació pressupostària i les necessitats reals en matèria de prestacions econòmiques reglades, i els problemes de gestió que ocasiona acudir a ulteriors increments de crèdit, tal com es reflectix en l'apartat VI.2 del present informe.
- Que es planejaren i es coordinaren millor les necessitats de programes d'inserció i de personal tècnic denunciades pels diferents municipis per a una adequada dotació i finançament.

- Que continuara el procés de millora del procediment de gestió de les prestacions econòmiques reglades a fi de facilitar la seua agilitat i simplificació, i evitar situacions d'inestabilitat i inseguretats denunciades pels municipis.

Juntament amb les anteriors recomanacions, esta institució va efectuar els següents SUGGERIMENTS:

- Que es valorara la necessitat d'elaborar anàlisis i estudis periòdics públics sobre la pobresa i l'exclusió social a la Comunitat Valenciana, tant globals com centrats en diferents col·lectius.
- Que es valorara la necessitat d'incloure en els projectes de modificació de l'actual normativa —l'impuls de la qual valoràvem positivament— el col·lectiu actualment exclòs ressenyat en el punt 4, lletra B de l'apartat VI d'este informe, seguint l'actuació d'altres comunitats autònomes
- Que es valorara la necessitat d'atenció dels aspectes complementaris del sistema ressenyats en el punt 4, lletra C de l'apartat VI d'este informe.

Mitjançant el preceptiu informe, la Conselleria de Benestar Social ens comunicava que, quant a les previsions d'exercicis passats i la gestió de les PER, malgrat les conclusions a les quals vam arribar, estes ho van ser després de sol·licitar a 32 ajuntaments de la Comunitat Valenciana i a eixa Conselleria dades sobre l'evolució i la gestió de les PER. Estes dades apareixen reflectides en el cos del nostre escrit de data 5 d'abril de 2006, en el qual es dediquen 78 pàgines a justificar la investigació i l'anàlisi de la informació rebuda. El seu escrit es limita a contestar a les deficiències acreditades en la gestió de les PER en unes poques línies que es limiten a dir:

“La Conselleria de Benestar Social sempre té en compte les necessitats reals existents a l'hora de dotar econòmicament les seues partides pressupostàries.

Una prova d'això, i en el que pertoca a les PER, és el fet d'incrementar la dotació econòmica inicialment prevista sempre que el nombre de sol·licituds així ho requerisca.”

Quant a les mesures que cal adoptar en el futur immediat, no va donar resposta als nostres suggeriments i recomanacions, ja que es feia referència a una futura “llei de renda garantida de ciutadania”, la qual, pel que sembla, es troba en fase d'estudi en la Conselleria de Benestar Social, però no se'ns han remés estos estudis. Fins i tot si suposàrem que esta llei acolliria les nostres recomanacions, el seu tràmit, fins que entrara en vigor, tardaria mesos a produir-se —i cal tenir en compte que en menys d'un any les Corts Valencianes seran renovades—, i per això les PER, si no s'acceptaven els nostres suggeriments i recomanacions, tornarien a produir les disfuncions que havíem comprovat.

Vam actuar en conseqüència, i atés que no considerem justificada la no-acceptació de la referida resolució de 5 d'abril de 2006, de conformitat amb l'article 29.2 de la Llei

11/1988, de 26 de desembre, vam comunicar a la Conselleria de Benestar Social que es reflectiria la seua descrita actitud i informació facilitada en el pròxim informe anual que es presentara en les Corts Valencianes.

Pel que fa a la resta, és a dir, quant als suggeriments formulats, vam entendre que s'acceptaven i vam confiar que l'esmentat avantprojecte de "Llei de renda garantida de ciutadania" donara una resposta adequada a les situacions de pobresa i d'exclusió social, i que se superaren les deficiències de les PER, unes deficiències lògiques i naturals en un recurs amb 16 anys d'existència, en els quals la Comunitat Valenciana ha experimentat una profunda transformació.

La tramitació de les ajudes dirigides a les víctimes del terrorisme va motivar la tramitació i incoació de l'expedient de queixa número 051660.

En este expedient s'exposaven els retards en la percepció de les ajudes previstes en la Llei 1/2004, de 24 de maig, d'ajuda a les víctimes del terrorisme (DOGV 27/05/04, dia en què va entrar en vigor, de conformitat amb la seua disposició final segona).

Les raons exposades en l'extens informe de l'administració detallaven que la falta de desenvolupament reglamentari de la llei havia impedit tramitar la petició d'ajuda, i per això es va indicar a l'interessat que es donaria curs a la seua petició quan s'aprovara definitivament el reglament.

Tot i que, en principi, l'actuació era correcta, per la qual cosa vam donar per conclosa la investigació, a l'empara de l'article 29.1 de la Llei 11/1998, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, vam recordar a l'administració que la llei establia —en la disposició final tercera— que el seu desenvolupament reglamentari s'efectuaria en el termini màxim de 6 mesos des de la seua aprovació i el finalment produït per Decret 163/2005, de 4 de novembre, del Consell de la Generalitat, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei, que va entrar en vigor el 10 de novembre de 2005, l'endemà de la seua publicació en el DOGV, amb la qual cosa s'ha produït un retard constatable en el compliment del mandat legal avantdit.

## **7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors**

En l'informe anual corresponent a l'any 2005 donàvem compte de l'expedient de queixa número 041117, que versava sobre la situació del transport adaptat per a persones amb mobilitat reduïda a la ciutat d'Alacant i, especialment, de l'absència d'«eurotaxi», és a dir, de vehicles especials per a persones usuàries de cadires de rodes.

La tramitació de l'expedient de queixa va determinar que esta institució emetera diversos pronunciaments, i en el moment d'elaborar este informe anual estem esperant rebre el preceptiu informe en què se'ns comunique si s'accepten o, si s'escau, els motius per a no fer-ho.

L'acceptació per part de la Conselleria d'Infraestructures i Transports va determinar el tancament del present expedient de queixa.

Després d'este tancament i una vegada transcorreguts 8 mesos des d'esta data, esta institució en va fer un seguiment per comprovar el grau de compliment de les recomanacions realitzades.

En este sentit, la Conselleria d'Infraestructures i Transport ens va informar que durant este període de temps s'havien creat sis llicències d'autotaxi en l'àrea de prestació conjunta d'Alacant, adaptats al transport de persones amb mobilitat reduïda, i que es trobaven en tràmit d'adjudicació.

Així mateix, l'administració implicada ens va informar que en data 16 de juny de 2005 es va publicar l'Ordre de 8 de juny de 2005, de la Conselleria d'Infraestructures i Transports, per la qual es regulen ajudes a transportistes autònoms de vehicles autotaxi a la Comunitat Valenciana, per a adaptar els seus vehicles al transport de persones amb discapacitat, i que havien estat tramitades i resoltes.

L'Administració ens informava de l'existència d'una nova Ordre, de 30 de març de 2006, sobre ajudes a transportistes autònoms, de vehicles autotaxi a la Comunitat Valenciana, per a adaptar els seus vehicles al transport de persones amb discapacitat, i que es troba en fase de tramitació.

En l'informe anual corresponent a l'any 2005 donàvem compte de la tramitació de l'expedient de queixa número 052030, relatiu a la creació d'un centre específic per a malalts mentals i d'un centre de dia per a Elx i la seua comarca.

En el seu informe, la Conselleria de Benestar social, després d'enumerar els diferents recursos per a malalts mentals que existien a la província d'Alacant i específicament al municipi d'Elx, comunicava al Síndic de Greuges l'obertura de nous centres específics d'atenció a este col·lectiu en esta província, els quals donaven més cobertura territorial al sistema d'atenció.

Esta comunicació va motivar el tancament de l'expedient de queixa.

Les queixes relatives a l'expedient de contractació de consultoria i d'assistència d'assessorament en els equips tècnics dels jutjats de menors, família, punts de trobada i instituts de medicina legal de la Comunitat Valenciana, a què es feia referència en l'Informe anual 2006 (pàg. 403), va ser objecte de suspensió en virtut del que preveu l'article 17.2 de la llei reguladora d'esta institució, ja que s'havia constatat que este expedient de contractació havia estat objecte d'impugnació davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana.

En relació amb l'expedient de queixa 050676 (Informe anual 2006, pàg. 393), en el qual es va recomanar a l'administració implicada que, amb caràcter general, s'adoptara el concepte de persona amb discapacitat de la Llei 51/2003 amb el sentit extensiu exposat en el text d'esta recomanació i que, en el cas concret de la ciutadana afectada, en aplicació d'esta interpretació, se li atorgara el certificat que reconeix el seu grau de minusvalidesa per l'organisme corresponent.



Mitjançant el preceptiu informe, l'administració implicada ens va informar sobre la no-acceptació de les recomanacions emeses i ens indicava que: “la Conselleria de Benestar Social no considera adequat acceptar de moment esta recomanació”, perquè «de moment» estaven adoptant el concepte de persona amb discapacitat de l'article 1.2 la Llei 51/2003, d'acord amb el criteri estricte i dins l'àmbit d'aplicació establert per esta norma en el seu article 3.

Segons feia constar en el seu informe l'administració implicada, atés que la qualificació del grau de minusvalidesa respon a criteris tècnics unificats i que l'acreditació del grau de minusvalidesa ha de realitzar-se en els termes establerts reglamentàriament i tindrà validesa en tot el territori nacional (article 1.2 de la precitada llei), s'entenia que no era necessari expedir, en el present cas, un nou certificat de reconeixement de grau de minusvalidesa sinó d'acord amb els criteris legals i els barems vigents, i que la Generalitat Valenciana no podia actuar en este àmbit de manera distinta de com es fa en la resta de comunitats autònomes.

L'informe de l'administració en el qual se'ns comunicava la previsió d'abonament de les quanties degudes a l'Associació COCEMFE-València en concepte de subvencions concedides i pendents de pagament, per a finals del mes d'abril de 2006, va determinar el tancament de l'expedient 051567 (informe anual 2006, pàg. 400).

El tancament d'un dels dos punts de trobada familiar de la província de València va determinar la tramitació de l'expedient de queixa 051648, del qual donàvem compte en l'informe anual de 2006 (pàg. 403).

En concret, en l'expedient de queixa es tractava, com a conseqüència de la queixa presentada pels interessats, l'imminent tancament del punt de trobada familiar «coparental» i la falta d'atenció alternativa a cent famílies que estaven sent ateses en este punt de trobada.

L'administració competent en l'actualitat en matèria de punts de trobada familiars va indicar en el seu informe de 3 de novembre de 2005 que no li constava l'existència de les referides cent famílies.

Després de veure les alegacions efectuades per l'interessat amb data 10 de desembre de 2005 a les anteriors manifestacions, que eren contradites, vam considerar oportú sol·licitar una ampliació d'informe a altres instàncies i en concret a l'Excm. Sr. President del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, sobre el coneixement del punt de trobada familiar coparental i del nombre de casos derivats pels diferents jutjats de la Comunitat Valenciana, i a la Conselleria de Benestar Social en termes similars. Les respostes donades per ambdues instàncies administratives no reflectien un nombre elevat de casos atesos en coparental, raó per la qual vam donar per conclosa la nostra investigació.

Tal com s'indicava en l'anterior informe anual (pàg. 406), la resolució emesa com a conseqüència de la tramitació de l'expedient de queixa 050747, es trobava pendent de contestació per part de l'administració actuant en el moment de tancar l'informe esmentat.

Amb data 16 de febrer de 2006, va tenir entrada en esta institució un escrit de l'administració implicada en el qual ens comunicava la resolució per la qual expressament es resolia la petició de subvencions formulada pels interessats, fet que va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

En l'expedient de queixa número 051172 es va recomanar a l'administració, en relació amb les ajudes derivades de presó durant la Guerra Civil, que s'incrementaren els esforços per a incloure en el cens a tots els valencians i valencianes que van patir privació de llibertat com a conseqüència de la Guerra Civil espanyola, amb independència del temps, segons s'informava en l'informe anual corresponent a l'any 2006 (pàg. 408).

Mitjançant el preceptiu informe, la Conselleria d'Administracions Públiques ens va comunicar la no-acceptació de la resolució emesa, per entendre que el Consell, actuant en compliment de la Resolució adoptada el 29 de maig de 2001, de les Corts, per la qual s'instava el Consell a elaborar un estudi sobre el nombre de valencians afectats pels supòsits de la Llei d'amnistia i exclosos dels beneficis previstos en la legislació estatal, va actuar d'acord amb els criteris establits per la legislació estatal (Llei 46/1977, de 15 d'octubre, d'amnistia), que estableix precisament este límit temporal.

La no-acceptació justificada de la resolució emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

En relació amb l'expedient de queixa número 051103 (informe anual 2006, pàg. 410), l'acceptació realitzada per l'Ajuntament d'Elx, en el sentit d'adoptar les mesures necessàries de vigilància i control per a assolir la consecució d'espais lliures de fum en el Centre Polivalent de Carrús, va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

## **b) Atenció socio sanitària**

### **1. Introducció**

Durant la vida de la institució, un dels problemes que ha evidenciat més falta de resposta coordinada i integral de les administracions públiques ha estat el que barrejava qüestions d'indole sanitària i social, i fins i tot d'altres, com ara les educatives o laborals. Per això, i amb l'objecte de servir d'exemple a estes administracions, a partir de l'any 2002 vam incloure en el nostre informe anual un capítol dedicat a l'atenció socio sanitària.

L'any 2006 ha estat essencial referent a això. Personal de la institució va assistir al curs d'estiu de la Universitat Complutense: El Defensor del Poble i la Protecció dels Drets de les Persones en Situació d'Exclusió Social, que es va dur a terme a l'Escorial entre els dies 23 i 30 de juny de 2006. En este curs es prestava una especial atenció als antecedents i l'estat de tramitació del projecte de la llei de la dependència. Com és sabut, este projecte es va convertir en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Davant les perspectives obertes per la llei des del punt de vista de les queixes sobre autonomia de les persones discapacitades, també hem assistit al I Congrés Internacional sobre Dependència i Qualitat de Vida, que es va dur a terme a València entre els dies 28 de febrer i 2 de març de 2007.

Seguix sent objecte preferent del Síndic de Greuges la protecció de les persones més necessitades i, per a això, prestarem una atenció preferent a l'actuació de les Conselleries de Sanitat i de Benestar Social, així com a l'Agència Valenciana de Prestacions Socials (AVAPSA), sobretot després de la modificació del seu règim jurídic operada per la Llei 10/2006, de 26 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat.

## 2. Atenció a persones convalscentos i terminals

La situació en la qual es trobava una menor de deu anys d'edat que patia una paràlisi cerebral infantil secundària a parada cardiorespiratòria en època neonatal, retard psicomotor sever que li impossibilita l'alimentació per succió, afectació de les vies respiratòries i escoliosi dorsolumbar, va ser l'objecte de l'expedient de queixa 051694.

Segons es deduïa dels documents que constaven en l'expedient de queixa, la menor necessitava, com a conseqüència de les afeccions descrites, supervisió quasi permanent per a controlar la producció de secrecions, que havien de ser-li succionades artificialment i també les possibles convulsions, i havia de ser alimentada a través de sonda nasogàstrica i administrar-li la medicació prescrita. En el domicili té un aspirador de secrecions, una bomba d'oxigen, una bomba de nutrició i un monitor de saturació. Té reconeguda una minusvàlida del 81% amb necessitat d'ajuda de tercera persona.

D'altra banda, l'atenció domiciliària des del naixement li l'havia prestada exclusivament la seua mare, ja que el pare i esta es van separar mitjançant conveni regulador de 21 de febrer de 1997, ratificat posteriorment per sentència.

Els ingressos mensuals de què disposaven eren 270 € en concepte de pensió per aliments del pare, 48 € en concepte de prestació per fill a càrrec i 41 € en concepte de prestació de la Llei d'integració social de minusvàlids. A més, l'Ajuntament de Crevillent havia tramitat ajudes econòmiques per a necessitats bàsiques des de 1999: 150.000 ptes., 2000: 240.000 ptes., 2001: 90.000 ptes, 2003: 2.710€ , 2004: 2.710€, i estava previst per a 2005 —l'informe es va emetre a la fi d'enguany— 271€ mensuals, prèvia justificació.

Amb estos recursos, la mare de la menor l'atenia de manera quasi permanent i tenia veritables dificultats per a abandonar el domicili per temor que les secrecions pogueren provocar que s'ofegara, a més del control de possibles convulsions i del temps que s'havia d'emprar a alimentar-la (cada presa dura una hora) i administrar-li la medicació, així com realitzar canvis posturals i higiene. L'única ajuda externa que rebia de tipus ambulatori eren tres sessions setmanals de 45' cadascuna portades a terme per un fisioterapeuta de l'ONCE.

Des d'ara s'ha d'avançar que la promotora de la queixa no responsabilitzava de manera clara i directa cap administració de la seua actual situació, sinó que reconeixia que durant estos 10 anys havia atés la seua filla amb més o menys ajuda de les diverses administracions afectades, però que ja en l'actualitat, tant ella com la xiqueta tenen més edat i les seues necessitats a causa de la seua pluripatologia són més i les possibilitats de prestar-la la mare són més limitades. Quan es va dirigir a esta institució simplement va sol·licitar ajuda per a continuar traient endavant la seua filla.

Vam estudiar la queixa i vam demanar un informe a les administracions que consideràvem que tenien competència sobre este tema, i que eren: l'Ajuntament de Crevillent, quant a gestor dels serveis socials generals; la Conselleria de Benestar Social, quant a gestora de la política d'integració de discapacitats; la Conselleria de

Cultura, Educació i Esport, quant a gestora del dret a l'educació; i la Conselleria de Sanitat, quant a gestora del dret a la sanitat.

L'Ajuntament de Crevillent, a més d'informar de la situació sociofamiliar de la interessada, referia que havia tramitat totes les ajudes i havia portat a terme totes les orientacions que entren dins les seues competències i possibilitats econòmiques. Destaquem la referència que es feia al fet que, en la normativa que regula el servei d'assistència a domicili (SAD), s'exclou la realització de funcions o tasques de caràcter sanitari, i per això l'equip social de base es va posar en contacte amb la Conselleria de Sanitat, Creu Roja i Hospital, però van indicar que tampoc disposaven del personal especialitzat que requeria la menor.

La Conselleria de Benestar Social incidia en l'aspecte de no ser la interessada tributària del SAD, tal com està concebut. A més, assenyalava que va sol·licitar ajudes individualitzades per a adaptació funcional de la llar i adaptació de vehicle a motor durant 2002, 2003 i 2004, i que totes van ser denegades; de la mateixa manera, ens assenyalava que no existixen centres especialitzats per a discapacitats menors d'edat. Per acabar, remetia a les diferents convocatòries per a ajudes en matèria de serveis socials.

La Conselleria de Sanitat, per la seua banda, ens va referir que el personal del Centre de Salut de Crevillent atenia la menor quan era requerit per a això, i ensinistrava la mare perquè li prestara les cures que necessitava.

Per acabar, hem deixat el comentari de l'informe que ens va remetre el director territorial de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport per ser el més profund i extens. L'informe contenia el del Gabinet Municipal Sociopsicopedagògic de Crevillent realitzat el 21 de juny de 2005 i el de la inspectora d'educació.

El primer concloïa que les propostes d'adaptació en mitjans d'accés al currículum són de caràcter personal i estan constituïdes per: mestre especialista en pedagogia terapèutica, mestre d'audició i llenguatge, educador, fisioterapeuta i ATS. Acaba assenyalant textualment que “L'alumna (...) presenta necessitats educatives especials molt greus i permanents associades a una paràlisi cerebral infantil secundària a parada cardiorespiratòria en l'etapa neonatal i un retard psicomotor molt important que li impediex fins i tot l'alimentació per succió, i per això ha de ser escolaritzada” en un “centre específic d'educació especial que dispose dels següents recursos en la modalitat d'atenció domiciliària:

Mestre/a de pedagogia terapèutica

És important ajustar l'horari d'atenció als moments òptims de la xiqueta que, segons manifesta la mare, és a partir de les 12.00 h del matí”.

A la vista d'este informe i de la queixa, la inspectora d'educació va realitzar un complet informe en el qual reflectia perfectament la realitat:

- en primer lloc, aclaria la dualitat “escolarització en centre d'educació especial amb atenció domiciliària”, i conclou que no havia pogut ser escolaritzada per presentar abundància de secrecions que fan necessària una atenció permanent.
- en segon lloc, assenyalava que era impossible la seua escolarització en el CPEE Verge de la Llum d'Elx pels impediments físics que patia i la falta de personal especialitzat per a atendre les seues necessitats.
- en tercer lloc, també reconeixia la impossibilitat de ser atesa en el domicili perquè no hi ha suficients recursos per a poder enviar un professor itinerant, ni un fisioterapeuta.
- en quart lloc, si es considera la necessitat d'atenció educativa, cabria la possibilitat d'utilitzar els serveis del professor de l'aula de l'Hospital d'Elx.
- finalment, entenia la informant que el que realment necessitava la menor i la seua família era ajuda sociosanitària, probablement també psicopedagògica, que hauria de ser atesa pel gabinet psicopedagògic i d'ajuda social per part del municipi.

A la vista d'estos antecedents i tenint en compte els dictats continguts en el nostre text constitucional, esta institució no va poder sinó recordar que la Llei orgànica 10/2002, de qualitat de l'educació, desenvolupa el dret constitucional a l'educació i es referix als alumnes amb necessitats educatives especials en els arts. 44 i següents, i assenyalava que:

“Els alumnes amb necessitats educatives especials que requerisquen, en un període de la seua escolarització o al llarg de tota, i en particular pel que fa a l'avaluació, determinats suports i atencions educatives específiques per patir discapacitats físiques, psíquiques, sensorials o per manifestar greus trastorns de la personalitat o de conducta, tindran una atenció especialitzada, conformement als principis de no- discriminació i normalització educativa, i amb la finalitat d'aconseguir la seua integració. A este efecte, les administracions educatives dotaran estos alumnes del suport necessari des del moment de la seua escolarització o de la detecció de la seua necessitat.

2. El sistema educatiu disposarà dels recursos necessaris perquè els alumnes amb necessitats educatives especials, temporals o permanents puguin assolir els objectius establits amb caràcter general per a tots els alumnes. (article 44).

Article 46. Escolarització

2. L'escolarització d'alumnes amb necessitats educatives especials inclourà també l'orientació als pares per a la necessària cooperació entre l'escola i la família.

Article 47. Recursos dels centres

1. Les administracions educatives dotaran els centres sostinguts amb fons públics del personal especialitzat i dels recursos necessaris per a garantir l'escolarització d'alumnes amb necessitats educatives especials. En la programació de l'oferta de llocs escolars gratuïts, es determinaran aquells centres que, per la seua ubicació i els seus recursos, es consideren els més indicats per a atendre les diverses necessitats d'estos alumnes.

2. Les administracions educatives, per a facilitar l'escolarització i una millor incorporació d'estos alumnes al centre escolar, podran establir acords de col·laboració amb altres administracions o entitats públiques o privades.”

Per la seua banda, el Decret 39/1998, de 31 de març, del Consell, regula l'ordenació de l'educació per a l'atenció de l'alumnat amb necessitats educatives especials i disposa, entre altres coses:

“Coordinació amb altres administracions, organismes i institucions

Article 32. La Conselleria de Cultura, Educació i Ciència promourà la col·laboració amb les diferents administracions públiques i institucions i organismes privats, d'àmbit estatal, autonòmic o local, tant per a garantir la millora de la qualitat de vida de l'alumnat amb necessitats educatives especials, com per a afavorir la seua integració educativa i la seua inserció sociolaboral.

Article 33. La Conselleria de Cultura, Educació i Ciència impulsarà les mesures de coordinació necessàries amb les diferents administracions públiques, tant estatals com autonòmiques o locals, per a facilitar la detecció precoç, avaluació i atenció primerenca de l'alumnat amb necessitats educatives especials.

Article 35.1. Les Conselleries de Cultura, Educació i Ciència i de Sanitat, en virtut de l'establert en l'article 29 de la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids, promouran, en els centres hospitalaris que es determinen, la creació de serveis docents per al desenvolupament del procés educatiu de les persones en edat escolar obligatòria hospitalitzades. Així mateix, quan les especials necessitats de l'alumne i alumna ho requerisquen, procuraran l'atenció domiciliària corresponent.

2. A fi d'afavorir el procés d'integració escolar i la millora en l'atenció sanitària dels alumnes i de les alumnes amb necessitats educatives especials, els centres d'educació especial sostinguts amb fons públics quedaran adscrits a un centre de salut i rebran, amb caràcter ambulatori, atenció sanitària complementària.

3. Com a desplegament de l'article 7 de la Llei de salut escolar 1/1994, de 28 de març, de la Generalitat Valenciana, les Conselleries de Cultura, Educació i Ciència i de Sanitat establiran els mecanismes de coordinació necessaris per a l'adscripció dels centres previstos en els articles 14.2 i 26 del present decret als serveis especialitzats de salut que puguen ser necessaris, a fi de garantir el diagnòstic, la determinació i, si escau, la prestació de tractaments i la revisió periòdica de l'alumnat amb necessitats educatives especials escolaritzats en estos centres.”

Seguidament podríem haver entrat en l'anàlisi de la legislació sobre serveis socials, sanitat o règim local, com també en les maneres de prestació dels serveis públics, però no ho fem tant perquè la legislació transcrita és d'una claredat que no admet ombra de dubte, com perquè, a través de moltes queixes, hem conegut com, quan els problemes creixen, els recursos decreixen en el conflictiu camp “socio-sanitari” i, l'expressió és impròpia però expressiva: estem cansats de recomanar a les administracions que apliquen el principi de coordinació.

En la resolució emesa acudim, a més a més, a una altra dada expressiva. L'única ajuda periòdica que la interessada rebia per causa de l'estat de la seua filla eren 48€ mensuals en concepte de prestació per fill a càrrec, si la seua filla fóra major de 18 anys percebria

mensualment una pensió de 452€ en concepte de prestació d'invalidesa no contributiva qualificada.

Açò ens va dur a concloure que, per ser menor d'edat i trobar-se en etapa d'educació obligatòria, havia de ser l'Administració educativa la que prenguera la iniciativa perquè la menor rebera tot gènere d'ajudes i de recursos a què té constitucionalment dret com a menor edat d'escolarització obligatòria. Segons vam manifestar a l'Administració educativa, fins ara esta no havia hagut de fer-se càrrec de l'educació de la xiqueta gràcies al fet que ho havia fet la seua mare, però, si per a ajudar a aquella cal ajudar a esta, haurà de fer-se així.

En definitiva, en este cas, ateses les particulars circumstàncies que hi concorren, no podíem retraure a cap de les administracions investigades irregularitats importants, però vam considerar que, a partir d'ara, totes havien de posar especial obstinació que la xiqueta rebera l'atenció a la qual té dret, ajudant i orientant la seua mare, a la qual no es pot exigir més del que ha fet fins a ara. Confíem que les administracions coneguen quins són els seus deures i obligacions envers els ciutadans que més necessiten de la justícia, que proclama com a valor superior l'art. 1 de la Constitució.

Per això, i davant els anteriors fonaments jurídics i reflexions, vam recomanar a l'Ajuntament de Crevillent, la Conselleria de Sanitat, la Conselleria de Benestar Social i la Conselleria de Cultura, Educació i Esport que coordinaren les seues actuacions i recursos perquè la menor rebera educació i totes les ajudes que necessite, adaptades al seu estat; i a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport perquè assumisca la iniciativa i responsabilitat perquè esta coordinació siga efectiva.

La comunicació de les administracions informant-nos de la no-acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

En les respectives comunicacions cada administració ens assenyalava les actuacions realitzades individualment, i no s'atenia a la nostra petició de coordinació interdepartamental. Especialment, la Conselleria d'Educació ens va indicar la seua falta de competència per a acceptar altres funcions d'iniciativa i responsabilitat de coordinació en competències que, per imperatiu legal, pogueren correspondre a altres administracions, competents per raó de la matèria.

### **3. Atenció a les persones que tenen malalties mentals.**

L'atenció de les persones amb malaltia mental es desplega en una multitud d'àmbits que abasten la correcta assistència sanitària, la protecció social, l'accés al treball... Sens dubte totes estes facetes tenen mancances, com ja es va posar en relleu en l'informe d'esta institució sobre la *Situació de les persones que tenen malalties mentals i dels seus familiars* (2003).

Des del punt de vista de l'atenció en matèria de serveis socials, ha de tenir-se en compte que, juntament amb els recursos generals del sistema, els recursos especialitzats han d'atendre a les necessitats de rehabilitació de les persones afectades i, també, a les



necessitats d'allotjament residencial en els casos que concórrega. Existix un ampli ventall de recursos d'estes característiques.

En allò concernent concretament als centres residencials, si bé la situació dista molt de ser òptima, la veritat és que la crítica no pot ser tan feroç com la que sí que pot realitzar-se en altres àmbits, particularment en la mancança en l'àmbit sanitari de programes de tractament assertiu denunciada per esta institució.

Els paràmetres pels quals cal guiar-se a l'hora de realitzar una crítica en este concret aspecte són l'evolució del nombre de places d'acord amb les disponibilitats pressupostàries, l'evolució de la llista d'espera i la creació de mecanismes alternatius. Encara que només hi ha un recurs públic, la veritat és que anualment es convoquen ajudes per a l'atenció institucionalitzada i el global de places entre el centre públic i els privats en l'any 2003, segons es reflectix en l'informe especial d'esta institució abans citat, pujava a 412. Els centres són de creació bastant recent en el temps i, a més, és cert que la Conselleria està promovent la creació de noves places d'atenció residencial, tal com es reflectix en els informes esmentats.

No obstant això, i encara acceptant açò que, per altra banda, també és reconegut per les associacions d'afectats i de professionals, seguix sent necessària tant la creació d'este tipus de places com, sens dubte, la creació dels restants recursos que, en sentit invers, eviten la institucionalització dels pacients.

Un supòsit paradigmàtic del que acaba d'expressar-se es va plantejar en l'expedient de queixa número 051239. La promotora d'este expedient es va dirigir a la institució per exposar, resumidament, que la seua mare, de 54 anys d'edat, patia corea de Huntington, amb una minusvalidesa del 88%, i que es trobava ingressada en una residència.

Segons ens relatava la interessada, des de l'any 2002 estava sol·licitant una ajuda econòmica individualitzada per al sosteniment de les despeses de la referida residència. No obstant això, enguany havia vist reduïda l'ajuda i havia hagut d'abonar la tercera part del seu sou per a afrontar les despeses. De la mateixa manera, ens informava que també tenia sol·licitada una residència pública, sense que fins a la data haguera rebut cap notícia sobre la seua petició. De la mateixa manera, ens comunicava que la seua situació, filla única, pares separats i necessitat de treballar, li impedié fer-se càrrec de la seua mare personalment i l'obligaven a assumir alts costos, i per això sol·licitava, bé una plaça en residència pública (l'havia demanada en tres ocasions i ni tan sols li havien contestat) o bé més quantitat de diners.

Vam sol·licitar un informe a la Direcció General d'Integració Social de Discapacitats i vam rebre contestació en la qual s'exposava que a la interessada se li va concedir una ajuda d'atenció institucionalitzada per la quantitat de 9.792 €, i que el criteri utilitzat en la concessió era el d'un repartiment igualitari en el temps per a tots els beneficiaris que continuen ingressats. La interessada va sol·licitar una plaça pública a l'abril de 2002. La sol·licitud va ser admesa i va passar a integrar la llista d'espera. En el moment que la interessada va realitzar la sol·licitud només hi havia 80 places públiques en el CEEM de Bétera que es trobaven ja cobertes. Davant esta situació, i perquè la mare de la interessada no es quedara desprotegida, al mes següent (maig de l'any 2002) se li va

concedir una ajuda econòmica individualitzada amb la finalitat que poguera abonar una plaça en una residència privada. Esta ajuda se li havia renovat any rere any fins al moment de l'emissió de la resolució. La sol·licitud va ser atesa i es van adoptar les mesures esmentades amb la finalitat de resoldre la situació plantejada de la manera més raonable possible. En virtut d'esta petició, l'Administració ens informava que seria atesa quan fóra viable d'acord amb les places disponibles i la patologia de la beneficiària. En este sentit, en la seua comunicació se'ns informava que la Conselleria de Benestar Social estava treballant en l'ampliació i modernització dels recursos dirigits a malalts mentals. Recentment s'havien inaugurat un CEEM a Benidorm i un altre s'obriria a Elda.

A la vista de la situació plantejada pel present expedient, esta institució no va poder sinó destacar la seua importància i la necessitat d'una concreta atenció, a la qual, per altra banda, es té dret en aplicació de l'article 49 de la Constitució i dels principis continguts en l'article 4 de la Llei valenciana 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'Estatut de les persones amb discapacitat.

Centrada la present queixa en el problema de l'atenció residencial i en la insuficiència de l'ajuda econòmica, esta institució no va poder sinó destacar que era necessari tenir en compte que cal atendre també les necessitats de les restants persones que es troben en la llista d'espera conforme a la valoració de necessitats que s'efectua pel barem corresponent i a la totalitat d'usuaris que necessiten ajudes, tenint en compte les limitacions pressupostàries.

Per consideració al que hem exposat, esta institució va suggerir a l'administració implicada que, amb caràcter general, continuara el procés de creació de places residencials per a malalts mentals crònics i d'ajudes per a l'atenció institucionalitzada fins a cobrir les necessitats existents, sense descurar l'obertura de places que eviten, precisament, el procés d'institucionalització i que, en el cas concret de la ciutadana afectada, s'arbitraren tots els mecanismes possibles perquè, com més prompte millor, puga veure satisfeta la seua necessitat de plaça residencial.

L'acceptació de les recomanacions emeses va determinar el tancament del present expedient de queixa.

El promotor de l'expedient de queixa número 060347 es va dirigir a nosaltres per exposar la situació en què es trobava una persona que tenia una malaltia mental.

De la documentació aportada per les interessades i de totes les actuacions es deduïa que era una malalta mental diagnosticada en el 1975 d'esquizofrènia paranoide. Actualment, té 50 anys. Els seus pares van morir i té tres germans amb qui actualment no manté cap relació.

Fins al juliol de 2005 havia estat estabilitzada en la seua malaltia gràcies al tractament farmacològic prescrit, i fins i tot acudia al CRIS Ciutat Jardí. A partir d'este moment, abandona el tractament i el seu comportament es torna agressiu i descurat, acumula escombraries en el seu domicili o passeja seminua pel carrer. A partir d'este moment es veu sotmesa fins a quatre ingressos hospitalaris, i també augmenten les intervencions

dels serveis socials de l'Ajuntament d'Alacant i de voluntàries de Càrites, que són qui han presentat la queixa. Entre estes intervencions cal destacar la sol·licitud de plaça en centre específic per a malalts mentals i la comunicació al Deganat dels Jutjats d'Alacant de l'estat de les coses, a l'efecte d'autoritzar el seu internament i/o iniciar els tràmits necessaris per a valorar la seua incapacitació.

En l'expedient, constaven els informes emesos per l'Ajuntament d'Alacant, la Direcció General d'Atenció al Pacient i la Direcció General d'Integració Social de Discapacitats, a més del de V.H., en el qual es diu que “s'ha inclòs (...) en el seu registre de situacions de prioritat i s'està considerant la possibilitat de sol·licitar la situació de desemparament.”

La prevenció dels riscos i la defensa i garantia dels drets de les persones que puguen estar afectades per qualsevol tipus de discapacitat és, per nombroses raons, objectiu principal d'esta institució, de conformitat amb el que disposa l'article 49 de la Constitució i les facultats que l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana ens atorga en el seu article 24.

Sense perjudici d'altres normes d'inferior rang a les citades com són, per exemple la Llei 5/1997, de 25 de juliol, reguladora del sistema de serveis socials o la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de l'Estatut de les persones amb discapacitat, els deures d'atenció a les persones discapacitades en situació de desemparament es van reafirmar en la Llei 41/2003, de 18 de novembre, que modifica l'article 239 del Codi Civil i assenyala que: “l'entitat pública a la qual, en el respectiu territori, estiga encomanada la tutela dels incapaços [...] assumirà per ministeri de la llei la tutela de l'incapaç [...] quan este es trobe en situació de desemparament”. L'article definix tal situació de desemparament com la que es “produïx de fet a causa de l'incompliment o de l'impossible o inadequat exercici dels deures que l'incumbixen de conformitat a les lleis, quan estos queden privats de la necessària assistència moral o material”.

Del que hem exposat fins ara sembla que la situació en la qual es troba esta ciutadana es pot incloure en la situació de desemparament i per això, d'acord amb la comunicació de la Conselleria de Benestar Social, li vam recomanar que portara a terme les mesures que l'ordenament jurídic li atribuïx per a l'adequada protecció de les persones desemparades.

La comunicació de l'administració, en què informava a esta institució de la declaració d'incapacitat de l'afectada i el seu ingrés en un centre específic per a malalts mentals, va determinar el tancament de la queixa per solució del problema.

Un incendi en la residència de majors San Lorenzo de Brindis de Massamagrell, que va provocar la mort de cinc residents que dormien en la infermeria del centre, va motivar l'obertura de la queixa d'ofici 060438.

Segons es deduïa de les actuacions realitzades en relació amb l'expedient de queixa, la causa de l'incendi, pel que sembla, va ser anar un curt circuit produït en un matalàs antiescares utilitzat per un dels morts.

De l'informe remés per l'administració actuant s'extreia que el centre tenia autorització administrativa per a exercir l'activitat de residència de la tercera edat des del 24 de febrer de 1993, i constava un informe favorable de l'Oficina Tècnica de Projectes i Obres de 2 d'octubre de 2001 per a acollir fins a 120 residents. En el moment de l'incendi residien en el centre 117 usuaris, dels quals 59 patien malaltia mental i estaven tutelats per la Generalitat Valenciana, i d'ells 54 eren menors de 65 anys.

El centre residencial San Lorenzo de Brindis ha acollit, des de la seua creació en 1993, malalts mentals crònics externalitzats des de l'antic Hospital Psiquiàtric Pare Jofré de Bétera. Esta institució, en l'*Informe especial sobre les persones que tenen malalties mentals i els seus familiars* que vam presentar a les Corts Valencianes, l'enquadràvem entre els centres específics per a malalts mentals i, no obstant això, vam constatar que funcionava com a residència de tercera edat. Llavors tenia 120 usuaris, 106 dels quals estaven incapacitats, d'ells 44 tutelats per la Generalitat Valenciana.

Com és sabut, l'Ordre de 4 de febrer de 2005 de la Conselleria de Benestar Social regula el règim d'autorització i funcionament dels centres de serveis socials especialitzats per a l'atenció de persones majors i preveu en l'art. 32 que puguen ser: a) centres residencials per a persones majors i b) residències per a persones majors dependents. Els usuaris d'estes es definen com:

“aquelles persones majors de 65 anys que hagen cessat en la seua vida laboral o professional, i pensionistes majors de 60 anys que no tenen les capacitats necessàries per a realitzar per si mateixes les activitats bàsiques de la vida diària, i que necessiten una atenció geriàtrica integral. Excepcionalment també podran ser-ho les persones menors d'esta edat, quan la seua situació de dependència funcional, psíquica o social així ho requerisca i no siguen susceptibles d'atenció en altre tipus de recursos socials o sanitaris (art. 43.1).”

Finalment l'art. 52 permet autoritzar altres centres en els següents termes:

“Podrà ser autoritzat el funcionament de centres de serveis socials especialitzats per a l'atenció de persones majors distints dels exposats anteriorment, segons la regulació continguda en el títol I, sempre que els seus titulars justifiquen la necessitat de la seua creació, els serveis que cal prestar, la població destinatària, els programes que s'han de desenvolupar, així com els recursos personals i materials necessaris per a l'adequada prestació dels serveis previstos. Per a això haurien de presentar la documentació corresponent per a la seua autorització en els termes establits en esta ordre.”

Pel que fa als centres específics per a malalts mentals (CEEM) es regulen en l'Ordre d'eixa Conselleria de 9 d'abril de 1990, sobre autorització i acreditació dels serveis socials a la Comunitat Valenciana, amb les modificacions introduïdes per les Ordres de 3 de febrer de 1997 i 9 de maig de 2006.

El centre residencial San Lorenzo de Brindis tenia sol·licitada l'autorització per a funcionar com a CEEM, si bé no ens constava des de quina data. El dia 29 de març de 2006, és a dir, l'endemà de l'incendi, se li va concedir una autorització perquè funcionaren dos mòduls de 40 places cadascun, com a CEEM i des de l'11 de maig de

2006 s'hi fa referència com a centre mixt: residència de majors amb 20 places i CEEM amb 100 places distribuïdes en tres mòduls, dos de 38 places i un de 24.

Davant estes circumstàncies, entenguérem que des del punt de vista reglamentari no hi havia obstacle per a l'existència de centres especialitzats de tipologia mixta, però no ens vam pronunciar (ja que no és este l'objecte de la investigació) sobre la seua idoneïtat des del punt de vista de l'interés d'usuaris la problemàtica social dels quals és diferent.

No obstant això, quan vam demanar informe a l'Administració, a més d'altres qüestions, vam demanar que, amb independència de si tenia autorització per a exercir com a centre de majors i/o CEEM, se'ns especificara el grau de compliment dels requisits i condicions que per als CEEMs exigix l'annex V de l'Ordre de 9 d'abril de 1990 en el moment de produir-se l'incendi. El seu informe referia que, no només es complien els mínims exigits sinó que, a més, té:

- Certificat de Qualitat ISO 9000
- En 2005 va complir 32 dels 33 indicadors del Programa de millora de la qualitat assistencial de la Generalitat Valenciana.
- Posseïa un Pla d'evacuació i emergència elaborat per l'empresa INGRA, Servicios de Ingeniería.
- En 2003, tots els treballadors del centre van rebre un curs de formació bàsica en emergències i implantació del Pla d'emergències i autoprotecció.
- En 2004, els treballadors van participar en dos simulacres d'incendis i evacuació.
- En 2005, els mateixos treballadors van fer el curs: Risc d'Incendi: Maneig d'Extintors i Biaix.”
- El 2 de gener de 2006 es va portar a terme una inspecció específica sobre la instal·lació elèctrica i no s'hi va observar cap irregularitat.

Així mateix, en la nostra petició d'informe vam sol·licitar de manera concreta les actuacions portades a terme per la Inspecció de Serveis Socials des de l'1 de gener de 2004 i les anomalies observades, si s'escau. Tot i que no se'ns en va donar el nombre, sí que es va fer constar de manera expressa que no existia cap tipus de denúncia o informe negatiu sobre el centre residencial, ni per part de particulars, ni per part dels tècnics de tuteles de la Direcció territorial de València que, a causa de l'elevat nombre d'incapaços la tutela dels quals ostenta la Generalitat Valenciana i són residents, mantenen contacte quasi diari amb el centre San Lorenzo de Brindis.

A la vista de les anteriors circumstàncies, esta institució va concloure que l'incendi i el seu desgraciat resultat van ser fruit d'un accident, i que el centre residencial té tots els requisits d'ordre material exigits per a albergar els residents que hi havia. Certament no tenia el requisit formal de l'autorització específica per a CEEM, en la modalitat de la qual actuava, com vam comprovar en 2003 i com es demostra pel fet d'haver concedit una autorització provisional a l'endemà de produir-se l'incendi que, lògicament, implica que el dia anterior es reunien els requisits bàsics i fonamentals exigits reglamentàriament.

En conseqüència, la resolució emesa per esta institució va concloure recordant a l'administració el deure legal de resoldre els expedients d'autorització de serveis socials

en el menor temps possible i, en tot cas, sense superar el termini màxim establert per al procediment administratiu comú, ja que l'Ordre de 9 d'abril de 1900 no estableix terminis especials.

L'acceptació de la resolució emesa per l'administració actuant va determinar el tancament del present expedient de queixa.

El promotor de l'expedient de queixa numerat amb el 060746 substancialment manifestava que la seua filla tenia un trastorn mental per esquizofrènia indiferenciada de etiologia no filiada, amb un grau de minusvalidesa del 65%. Al moment oportú va sol·licitar i va obtenir autorització judicial per a l'internament de la seua filla, que es va produir el 19 de gener de 2006, després d'obtenir plaça, en el Centre Específic de Malalts Mentals d'Elda, pertanyent a la Conselleria de Benestar Social.

No obstant això, el 3 de març de 2006 va ser expulsada del centre perquè la seua malaltia provocava alteracions. L'interessat no comprenia com podia ser que el centre estiguera destinat precisament a malalts mentals que per raó de la seua patologia no poden romandre en el medi familiar i que no tingueren les capacitats ni els mitjans per a poder administrar els tractaments necessaris que eviten els trastorns de conducta.

Segons ens indicava el promotor de la queixa, la seua filla era un perill, tant per als seus pares, com per als veïns, a qui amenaçava de mort, atacava, pegava i realitzava altres conductes disruptives que posaven en perill la integritat física de la malalta i de qui l'envoltava.

D'acord amb el relat realitzat per l'interessat, durant les crisis, i no sempre, era traslladada a l'Hospital de San Juan o al Centre Dr. Esquerdo on la medicaven i la retornaven al seu domicili, i es reiteraven novament els episodis violents.

La comunicació de la Conselleria de Benestar Social ens va informar que havia tramitat una prestació individualitzada per a finançar l'ingrés de la filla de l'interessat en el CEEM Xàbia Bella, on li havia estat concedida una plaça, va determinar el tancament de l'expedient de queixa, per solució del problema plantejat.

## VI. OCUPACIÓ PÚBLICA

### Introducció

La Constitució Espanyola de 1978 recull en diversos preceptes qüestions que afecten la funció pública.

Després de donar categoria de dret fonamental (en l'article 23) al dret dels ciutadans a accedir en condicions d'igualtat a les funcions i els càrrecs públics, es referix al règim estatutari dels empleats públics (articles 103.3 i 148.1.1) i atribueix a les administracions autonòmiques, entre estes la valenciana, el seu desenvolupament legislatiu i execució.

En este sentit, l'article 31.1 de la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, per la qual s'aprova l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, reconeix a la Generalitat Valenciana la competència exclusiva sobre l'organització de les seues institucions d'autogovern i, en directa connexió amb este, el seu article 32.1.1 atribueix a la Generalitat el desenvolupament legislatiu i règim jurídic propi de la seua administració i dels ens públics que en depenen, com també el règim estatutari dels seus funcionaris en el marc de la legislació bàsica de l'Estat.

Conseqüentment, el Síndic de Greuges està legitimat per a intervenir garantint els drets que afecten la funció pública autonòmica i local; en este sentit, al llarg de l'any 2006 destaquem les següents actuacions: queixes que afecten els processos de selecció de personal, incidències en els sistemes de provisió de llocs de treball, retribucions, jornada i vacances, i qüestions diverses com la taxa de personal temporal docent o la dependència del personal adscrit a la Direcció General de Salut Pública. A més destaquem —i en este sentit s'ha realitzat la selecció de queixes més significatives— que les investigacions es referixen a diferents col·lectius d'empleats públics: docents, sanitaris, d'administració general i especial del Consell i de corporacions locals.

Quant a qüestions relatives a la funció pública no s'han iniciat en l'any 2006 queixes d'ofici, però s'ha conclòs la queixa d'ofici núm. 61/2005 (expedient núm. 051945) sobre durada del tràmit de la fase de concurs en la convocatòria 2/2004 de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, per a la selecció de 850 llocs de treball del grup D, sector administració general, de la qual donem compte en l'apartat corresponent.

## **L'Estatut bàsic de l'empleat públic**

La Constitució va preveure una sèrie de normes de rang legal que haurien de desplegar-se i una és l'estatut dels funcionaris públics (art.103.3). En els anys immediats a la promulgació d'aquella, les Corts van aprovar un important nombre de lleis, però no la relativa a l'estatut funcionarial, i es va optar per una reforma d'urgència en 1984 que ha perviscut fins a l'actualitat.

Vint-i-vuit anys després d'aprovar-se la Constitució i vint-i-quatre després de la Llei 30/1984, de 2 d'agost, de mesures per a la reforma de la funció pública, els empleats públics no tenen una norma que regule de manera integral el seu estatut jurídic. No obstant això, després d'haver elaborat diversos esborranys i després del temps transcorregut, finalment el Govern va remetre al Congrés el Projecte de Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic el 12 de juliol de 2006 i va ser aprovat per la Cambra el 21 de desembre de 2006, i a hores d'ara està en tràmit en el Senat.

Atés que és previsible que l'Estatut bàsic de l'empleat públic siga aprovat i entre en vigor en l'any 2007, personal de la institució va participar en el seminari "Noves Perspectives en la Funció Pública Espanyola. L'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic" organitzat per la Universitat Internacional Menéndez Pelayo i dirigit pel professor Miguel Sánchez Morón, que va presidir la comissió d'experts que va elaborar els treballs preparatoris del projecte d'estatut. Destaquem això anterior perquè este projecte encarrega a les comunitats autònomes el seu desenvolupament legal, tant per a si com per a les corporacions locals, i perquè són de gran importància les novetats que s'introduïxen en el règim jurídic de l'ocupació pública.

Les queixes relatives a ocupació pública formulades durant l'any 2006 davant el Síndic de Greuges van sumar un total de 135, el que representa el 7,74% del total de les tramitades; este percentatge es manté semblant al de l'any 2005, ja que llavors van ser un total de 150 queixes d'esta matèria, que representaven un 7,10% del total de les queixes gestionades.

Les qüestions que ens han estat plantejades en esta àrea de treball tenen a veure amb: els drets inherents al procés d'accés a l'ocupació pública amb relació als principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat, com també el de publicitat; la durada de certs processos selectius; la discriminació positiva per a l'accés a esta ocupació de persones amb discapacitat; els criteris de valoració dels concursos de mèrits; les incidències en la provisió de llocs de treball i l'exercici d'estos llocs; certs aspectes de les retribucions; la salut laboral, i també la jornada i les llicències, i, en fi, també sobre qüestions diverses com ara la taxa de personal interí, la dependència de personal sanitari no estatutari, l'elevat nombre de facultatius amb contractes d'acumulació de tasques i d'atenció continuada i qüestions relatives a policies locals.

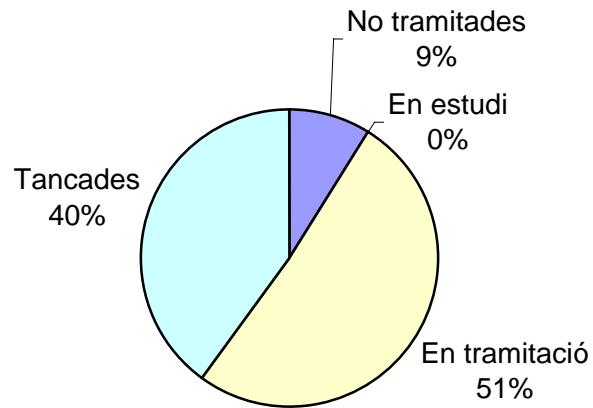
En el present capítol donem compte de les queixes que considerem especialment rellevants en matèria d'ocupació pública.



## 2. Ocupació pública en xifres

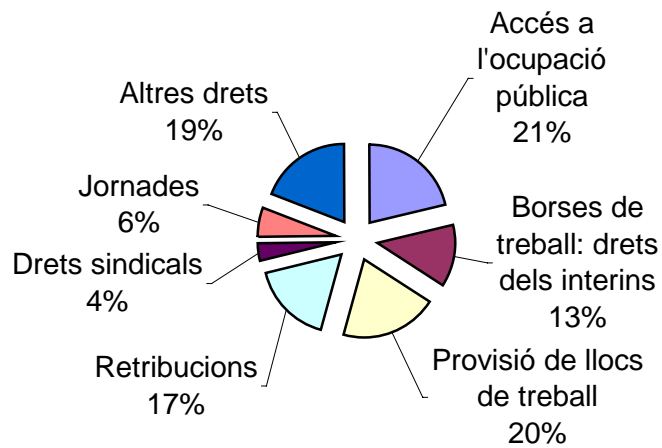
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No tramitades	12	8,89%
♦ <i>Pendents</i>	0	0,00%
♦ <i>No admeses</i>	12	8,89%
En estudi	0	0,00%
En Tramitació	69	51,11%
♦ <i>En tràmit normal</i>	69	51,11%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	54	40,00%
♦ <i>Per solució</i>	11	8,15%
♦ <i>Se solucionarà</i>	1	0,74%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	31	22,96%
♦ <i>Resolució</i>	11	8,15%
• Acceptades	4	2,96%
• No acceptades	4	2,96%
• No contestades	3	2,22%
<b>Total queixes</b>	<b>135</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi quantitativa

Àrea d'Ocupació Pública	Queixes
Accés a l'ocupació pública	29
Borses de treball: drets dels interins	17
Provisió de llocs de treball	27
Retribucions	23
Drets sindicals	5
Jornades	8
Altres drets	26
<b>Total de l'Àrea d'Ocupació Pública</b>	<b>135</b>



### 3. Accés a l'ocupació pública

Tot i que es tracta de queixes que es van interposar en l'any 2005, es van concloure en l'any 2006, i per això en donem compte en este informe.

En l'àmbit de la Direcció General d'Administració Autònoma es va subscriure amb els representants dels empleats públics un pla d'estabilitat tendent a reduir la taxa de temporalitat i a la consolidació d'ocupació. En informes anteriors consta com es va abordar la qüestió des de la institució i vam recomanar la reducció de la taxa, prèvia negociació amb les representacions dels empleats públics i, una vegada engegat el pla, amb relació a la durada dels processos selectius.

Referent a això vam tramitar la queixa d'ofici núm. 61/2005 (expedient núm. 051945) sobre la durada del tràmit de la fase de concurs en procés selectiu. A través de mitjans informals vam tenir coneixement que en la convocatòria 2/2004 de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, per a la selecció de 850 aspirants a llocs de treball del grup D, sector administració general, van aprovar la fase d'oposició 6.635 per acord del tribunal de data 13 de juliol de 2005.

Segons les bases, el sistema selectiu seria el de concurs oposició, i el termini per a al·legar els mèrits en fase de concurs havia acabat. El tribunal, compost per 7 membres, es reunia tan sols dues vegades la setmana per a avaluar els mèrits al·legats per qui van superar la fase d'oposició, raó per la qual, a este ritme, la finalització del procés de selecció és previsible que es demorara a l'excés, de manera que es posaria en dubte el principi d'eficàcia i es podria vulnerar el dret dels ciutadans a l'accés a l'ocupació pública. A fi d'examinar si este principi i dret s'havien lesionat vam iniciar d'ofici la nostra investigació.

A pesar que, com s'ha indicat, la publicació del resultat de la fase d'oposició es va produir en el mes de juliol de 2005, el tribunal va començar les sessions de valoració el 24 d'octubre de 2005, i es reunia tres vegades la setmana. En data 30 de gener de 2006 s'havien valorat 1.231 expedients, o siga un terme mitjà de 400 al mes, de manera que, si es continuava al mateix ritme, la valoració total estaria finalitzada després d'un any, i si a això se sumen la resta de tràmits fins a la presa de possessió, és fàcil imaginar que la durada de la totalitat del procés podria acostar-se als tres anys.

**Els processos de selecció d'empleats públics, com que han de desenvolupar-se sota els principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat, generen una sèrie de servituds administratives que els fan complexos i costosos,** tant per a les administracions públiques, com per als aspirants. El procés selectiu és un procés compost de molts actes de tràmit, i quan, a més, el nombre d'aspirants és elevat, la complexitat és major; encara que també amb un nombre menut d'aspirants el procés segueix sent complicat, per exemple, per a seleccionar funcionaris de nivells superiors en els quals el desenvolupament de la fase d'oposició requereix la superació de tres o més exercicis.

Des del punt de vista dels aspirants, superar un procés selectiu requereix tres fases: obtenir els requisits per a participar en la convocatòria, preparar les proves i desenvolupar-les. La segona requereix un esforç molt intens, tant per la complexitat de

les proves, com pel nivell de competitivitat segons el nombre de participants. La fase de desenvolupament de les proves sotmet els candidats que han fet l'esforç de preparació a tensions, que, com en el cas que ens ocupa, es veuen agreujades per la llarga durada del procés.

Per descomptat, encara que els terminis legals són els que són, no es pot desconèixer la realitat social que, avui dia, a les convocatòries de les administracions públiques per a reclutar efectius personals acudixen centenars i fins i tot milers de candidats, i l'objectivitat i la transparència, que són garanties, alentixen els processos; per això la solució ha de passar per la previsió i, com assenyala la Llei 30/1992, la dotació de mitjans materials i personals suficients.

En el cas analitzat en esta queixa d'ofici, el termini màxim, no és que s'haja superat ja, sinó que és previsible que en el futur ho faça en major mesura.

**A circumstàncies excepcionals, com són les derivades del Pla d'estabilitat, cal donar solucions excepcionals.** Per això cal acudir a l'assessorament d'experts per a agilitar els processos, i no s'entén, per exemple, perquè es fa en la fase d'oposició, quan la correcció de proves de la classe test és realitzada a través de màquines lectores i no en la fase de barem. És perfectament compatible amb els principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat que els òrgans de selecció reben col·laboració per a comprovar els mèrits al·legats i la seua justificació.

Per consideració a tot el que hem exposat, vam acabar recomanant al director general d'Administració autonòmica que, al més aviat possible, adoptara les mesures necessàries perquè el procés selectiu a què es referia esta queixa finalitzara en el menor termini de temps possible.

Qui no es beneficiaven dels mèrits reconeguts a les persones que havien treballat prèviament per a la Generalitat van suscitar els seus dubtes sobre la legalitat d'aquells (queixa núm. 051195, Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques), en concret sobre la fase de concurs, però no s'hi va detectar que l'Administració haguera incomplert els criteris de valoració, màximament quan el Tribunal Constitucional ja s'havia pronunciat sobre la primacia de determinats mèrits en processos selectius de consolidació d'ocupació, i sobre això es pot citar la seua Sentència de 2 de juny de 2003.

Sobre l'accés de persones discapacitades a l'ocupació pública (queixa núm. 051546), la ciutadana que va interposar la queixa, com a discapacitada i opositora, sol·licitava que aquelles places reservades per a aspirants amb una discapacitat de grau igual o superior al 33% que hagueren quedat desertes en este torn, no passaren al torn lliure. Després de recaptar i rebre els informes sol·licitats i atés que no hi vam apreciar cap incompliment de normes jurídiques, vam suggerir a la Direcció General de Personal Docent de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport que les places no cobertes pel torn de reserva per a persones discapacitades no foren acumulades al torn lliure i que foren incorporades al torn de reserva en una nova convocatòria general o específica fins que s'arribara al 2% de persones discapacitades del total d'efectius d'aquella administració,

com també que estes vacants foren oferides temporalment per a la seua provisió també a persones discapacitades fins a la seua provisió reglamentària.

La Direcció General de Personal Docent no va acceptar el suggeriment i va al·legar que el Reial decret 334/2004, de 27 de febrer —una norma que prové de l'Administració de l'Estat—, pel qual s'aprova el Reglament d'ingrés, accessos i adquisició de noves especialitats en els cossos docents que impartixen els ensenyaments escolars del sistema educatiu i en el cos d'inspectors d'educació, permet que les places reservades no cobertes s'acumulen al torn lliure i, d'esta manera, no queden places per cobrir.

De forma anàloga a com es va analitzar la durada dels processos selectius convocats per la Direcció General d'Administració Autònoma en desenvolupament del Pla d'estabilitat, de les quals es va donar compte en l'anterior informe, així com en el present (vegeu l'apartat de queixes d'ofici) vam tramitar les queixes núm. 051918, 052096 i 060332. En este supòsit es tractava dels processos de consolidació d'ocupació de personal estatutari dels serveis de salut derivats de la Llei 16/2001, de 21 de novembre i, en concret, del corresponent a ATS/DUE, engegat en marxa a l'abril de 2002 i que al juny de 2005 va iniciar el procés de provisió. El 20 de març de 2006 no s'havia publicat encara la puntuació provisional i per això ens vam veure en l'obligació de recomanar a la Direcció General de Recursos Humans de la Conselleria de Sanitat que, al més aviat possible, adoptara les mesures necessàries perquè el procés finalitzara en el menor temps possible. Davant les previsions temporals que ens va comunicar la Direcció General, vam donar per finalitzat l'expedient.

Sobre la manera d'acreditar els mèrits en un concurs-oposició tracta la queixa núm. 051922, en la qual es van analitzar les bases de la convocatòria, la seua obligatorietat tant per a l'Administració com per als interessats i les conseqüències d'incloure en aquelles clàusules fosques. Les bases de la convocatòria en este cas no especificaven com haurien de justificar-se els mèrits, sinó solament que *degudament*, un adverbí que significa *justament* o *complidament*, el que constituïx un concepte jurídic indeterminat. Vam acudir al Reial decret 896/1991, de 7 de juny, pel qual s'establixen les regles bàsiques i els programes mínims a què ha d'ajustar-se el procediment de selecció dels funcionaris de l'Administració local, que diu que les bases haurien de contenir, almenys i entre altres requisits: “En els supòsits de concurs-oposició o concurs caldrà especificar els mèrits i la seua corresponent valoració, com també els sistemes mitjançant els quals s'han d'acreditar.” L'exercici dels drets segons el Codi Civil haurà de portar-se a terme d'acord amb les exigències de la bona fe i, quant a la interpretació dels contractes, indica que les clàusules fosques d'un contracte no hauran d'afavorir la part que haguera ocasionat la foscor. Per això vam recomanar a l'alcalde de Novelda, que era l'administració convocant, que el tribunal requerira l'interessat perquè acreditara els mèrits al·legats en la fase de concurs amb indicació del mitjà o dels mitjans per a fer-ho a fi d'atorgar-li la puntuació que, si escau, li corresponguera i que es revisaren els actes posteriors del tribunal. Esta recomanació no va ser acceptada i per a això es va argumentar, en síntesi, que les bases són la llei del procés selectiu i, per tant, obliguen de la mateixa manera l'Administració i els particulars; que aquelles eren suficientment explícites sobre la manera d'acreditar els mèrits i que van ser consentides, i per això van esdevenir fermes.

La publicitat adequada en els processos selectius centra la queixa núm. 060018, en la qual la interessada indicava que l'Ajuntament de Calp va aprovar les bases per a la provisió interina de 19 llocs d'auxiliar d'administració general i que no els havia donat publicitat. En l'informe remès per este Ajuntament es raonava que, com que es tractava d'un procés de reclutament de personal temporal, la normativa valenciana sobre funció pública permetia procediments abreujats. Per a resoldre la queixa vam analitzar la normativa aplicable a la selecció temporal d'empleats públics per les entitats locals i vam arribar a la conclusió que era la mateixa, en els aspectes bàsics, que la de l'Administració autonòmica; a continuació vam examinar si els criteris constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat i el legal de publicitat s'apliquen a tot tipus d'empleats públics o solament als fixos, i vam arribar a concloure, després d'estudiar el parer dels Tribunals Constitucional i Suprem, que també la selecció de personal temporal ha de fer-se pública, per això vam recomanar a l'Ajuntament de Calp que revisara el procés de selecció dels 19 auxiliars administratius, fins al moment de la publicació de les bases d'esta convocatòria en el Butlletí Oficial de la Província i/o en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. L'alcalde va acceptar la recomanació per a futures convocatòries, ja que a aquella que es referia la queixa havia conclòs.

Una ciutadana va acudir a la institució per plantejar el problema que creava el fet d'haver-se fixat com a data per a realitzar una prova selectiva un dissabte, dia de precepte per a la seua religió, i va demanar poder fer-la en un dia diferent de la setmana. En la queixa núm. 060426, després d'analitzar detingudament els arguments de la interessada, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques i de les normes jurídiques pertinents, no vam observar que la conducta de l'Administració vulnerara cap dret de la ciutadana, a la qual, de manera raonada, li ho vam comunicar. Li vam transcriure algun dels fonaments jurídics de la Sentència del Tribunal Superior de Justícia d'Aragó de 18 de maig de 1999 perquè va resoldre un supòsit anàleg al plantejat en la queixa tot apel·lant al criteri del Tribunal Constitucional sobre l'exercici de llibertat religiosa amb relació a l'Acord de Cooperació de l'Estat amb la Federació d'Entitats Religioses Evangèliques d'Espanya, aprovat per Llei 24/1992, de 10 de novembre, que era en el qual la interessada basava la seua queixa.

També relacionat amb el dia de celebració de proves selectives es va plantejar la queixa núm. 060628. Tanmateix, en este cas el problema era que la interessada estava convocada a dues proves en el mateix dia i hora, l'una per a obtenir el certificat oficial de coneixements de valencià i l'altra per a accedir al grup B d'Administració general. Pretenia que es fixaren diferents dates a causa de la coincidència. No obstant això, després de rebre els informes de les Conselleries de Justícia, Interior i Administracions Públiques i de Cultura, Educació i Esport i estudiar els seus arguments, vam concloure la investigació, ja que, atenent a raons objectives, resultaria que l'interés del col·lectiu dels aspirants quedaria supeditat a les circumstàncies personals individuals de cadascun d'ells, les quals consideràvem que podrien ser múltiples, com ara la coincidència de proves selectives i exàmens (de qualsevol nivell formatiu), proves selectives de diferents administracions, proves selectives i compliment de deures públics, etc.

#### **4. Borses de treball: drets dels interins**

No hi ha hagut un nombre significatiu de queixes en este subapartat del qual solament destaquem una queixa, en relació amb la no-constitució d'una borsa per a tècnic d'Administració General en l'Ajuntament d'Albatera (queixa núm. 060588). Les bases corresponents al procés selectiu preveïen la creació de la borsa amb els aspirants que hagueren superat, com a mínim, el primer exercici de l'oposició. El procés selectiu per a proveir interinament la plaça va quedar desert en no superar cap dels aspirants els tres exercicis que conformaven l'oposició, encara que alguns d'ells, entre els quals es trobava l'interessat, sí que van superar el primer i/o segon exercici, però tot i amb això la borsa no es va constituir. L'Administració va argumentar que no tenia obligació de constituir la borsa, i que el lloc de treball objecte de la convocatòria, com que no s'havia cobert, s'havia amortitzat. No obstant això, **vam haver de recomanar que es constituïra la borsa sobre la base de tres raons: l'obligatorietat que les administracions públiques complisquen els seus actes administratius mentre no siguen revocats, el respecte a l'expectativa creada en aquells que van superar algun dels exercicis del procés selectiu i la conveniència de disposar de personal seleccionat a través de procediments respectuosos amb els principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat per a cobertures temporals de llocs de treball.** L'Ajuntament no va acceptar la recomanació i va argumentar el caràcter facultatiu de la creació de la borsa, el fet que, en no haver estat coberta la plaça va ser amortitzada i, finalment, evitar crear falses expectatives a qui suposadament formarien part de la borsa.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
051195	Constitucionalitat dels mèrits en processos de consolidació d'ocupació temporal.
051546	Les places no cobertes en torn de reserva per a persones discapacitades no han d'acumular-se al torn lliure.
060332	La durada de la fase de concurs en el procés de consolidació d'ocupació de personal estatutari és excessiva.
051922	La foscor de les bases quant a la manera d'acreditar els mèrits no pot perjudicar els particulars.
060018	La selecció de personal temporal ha de ser objecte de publicitat.
060426	La pertinença a l'església evangèlica no implica que no hagen de fer proves selectives un dissabte.
060628	L'aspiració a superar diverses proves no implica adequar les dates de les proves a les necessitats particulars dels aspirants.
060588	La previsió de constituir una borsa de treball ha de complir-se encara que cap dels aspirants supere el procés selectiu.

## 5. Provisió de llocs de treball

Sobre les comissions de servei vam analitzar diverses problemàtiques. La primera, relativa a la consideració del temps prestat en esta condició com a mèrit en els concursos de provisió de llocs de treball (queixa número 051131, amb la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques). L'interessat entenia que si existix certa discrecionalitat en la concessió de les comissions no és just que puga admetre's com a mèrit en un concurs de provisió de llocs de treball el temps que les exercixen. Tot i comprendre l'argument de l'interessat, la veritat és que esta qüestió va ser examinada pel Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana en la Sentència de 13 de gener de 2003 que malgrat reconéixer que:

“A este Tribunal no se li oculta que les pròpies característiques de la provisió dels llocs pel procediment de comissió de serveis facilita l'existència d'abusos, irregularitats i il·legalitats" i és “cert que este Tribunal, en Sentència de 26 de juny de 2000, va declarar nul el paràgraf contingut en l'article 35.1 del Reglament de selecció, provisió de llocs de treball i carrera administrativa del personal comprés en l'àmbit de la Llei de funció pública valenciana, aprovat per Decret 33/1999, de 9 de març, del Consell, en el sentit que permetia l'adquisició del grau personal qualsevol que siga el sistema amb què s'haja proveït el lloc exercit d'entre els previstos en l'article 20.1 del vigent text refós de la Llei de funció pública valenciana, inclosa per tant la comissió de serveis (...) en el present cas es tracta de la valoració com a mèrit del treball exercit, el que significa una petita part del conjunt de mèrits avaluables, per a l'obtenció d'un lloc de treball pel sistema de concurs, i per tant amb plenes garanties de publicitat, igualtat, mèrit i capacitat, el que no és en absolut comparable a la consolidació del grau personal.”

Tal com acabem de veure, la Sentència aborda de ple la qüestió investigada en la queixa i arriba a la mateixa conclusió que l'Administració. Estant així les coses i tenint present que el Síndic de Greuges no té competències per a qüestionar l'actuació dels jutjats i tribunals com a garantia del principi d'independència d'estos a què es referix l'art.117.1 de la Constitució, vam concloure la investigació.

En segon lloc, vam abordar la qüestió de la potestat de l'Administració en la concessió de comissions de servei (queixa núm. 052111, Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques). El supòsit tractava d'un funcionari de l'Administració de justícia. El Reglament orgànic dels cossos d'oficials, auxiliars i agents de l'Administració de justícia regula les comissions de servei i estableix com a requisit per al seu atorgament “l'interés prevalent del servei i els informes dels superiors jeràrquics de les places afectades per la comissió”. Ni la Llei orgànica del poder judicial ni el text refós de la Llei de la funció pública valenciana obliguen l'Administració a seguir un procediment públic per a la concessió de les comissions de servei i, per tant, no existix cap precepte vinculant perquè la Direcció General de Justícia haja d'informar els interessats sobre els motius pels quals decidix concedir la comissió a un sol·licitant en concret. El Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, en Sentència de 6 d'octubre de 2000, reconeix que:

“La decisió de l'administració demandada en optar, arribat el moment de proveir temporalment i mentre s'efectuaven les oportunes convocatòries per a la seua provisió definitiva, pel nomenament de funcionaris interins per a ocupar llocs de treball respecte dels quals l'actor pretén el seu nomenament en comissió de serveis, pertany a l'àmbit de



la seua potestat discrecional d'autoorganització i no existix cap precepte que li impose, tal com sembla afirmar l'actor quan cita el "principi de subsidiarietat", atendre preferentment a esta provisió temporal mitjançant el nomenament de funcionaris de carrera en comissió de servei."

Quant a les preses de possessió en ocupacions públiques adjudicades i, concretament, les demores (queixa núm. 052096, Conselleria de Sanitat), vam analitzar novament la durada del procés extraordinari de consolidació i vam arribar a la mateixa conclusió que en queixes anteriorment descrites. En este cas es tractava d'auxiliars de funció administrativa i vam recomanar que al més aviat possible s'adoptaren les mesures necessàries perquè el procés de provisió finalitzara en el menor temps possible.

**Canvi de lloc de treball per capacitat disminuïda** (queixa núm. 060326. Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques). La interessada, funcionària de carrera, va sol·licitar l'adscripció provisional a un lloc de treball que considerava compatible amb la seua capacitat residual i que estava sent ocupat per personal temporal. L'Administració li havia proposat tres llocs, que no coincidien amb el pretés per la funcionària. La Llei de funció pública valenciana estableix que la disminució manifesta de la capacitat del personal funcionari per a l'exercici del lloc de treball, derivada de malaltia greu física i/o psíquica, que implique un rendiment insuficient per a l'acompliment del lloc de treball, que no comporte inhibició i que impedisca realitzar amb eficàcia les funcions atribuïdes al lloc, podrà donar lloc a l'adscripció a un altre lloc compatible amb la capacitat residual. Esta adscripció només és possible quan existisca una vacant en el lloc de treball, per la qual cosa, si no existix un lloc de treball adaptable atenent a les circumstàncies del treballador, no es podrà realitzar esta adscripció. En este sentit, s'entén com un dret del sol·licitant, i no una obligació per a l'Administració, ja que si no existix cap lloc de treball que reunisca les circumstàncies necessàries, l'adscripció a este no serà possible.

Atès que el lloc interessat estava cobert de forma interina, vam proposar que s'oferira a la promotora de la queixa, i l'Administració va acceptar la proposta.

El titular d'un lloc de treball va formular una queixa sobre el contingut efectiu del seu exercici (queixa núm. 060494. Servei Valencià d'Ocupació i Formació). Des de la presa de possessió en l'esmentat lloc l'interessat no va realitzar cap tasca d'importància i romania ocios la major part del temps. El funcionari no solament té el deure d'exercir les funcions inherents a un lloc de treball, sinó el dret de fer-ho; este dret, però, no té un suport normatiu tan contundent i clar com aquell deure. El Tribunal Constitucional (Sentència 246/2003, de 14 de juliol) ha dit que:

"Cal començar assenyalant que l'ocupació real i efectiva del treballador, consagrada en l'art. 4.2.a) de l'Estatut dels treballadors, és la concreció jurídica, en el pla de la legalitat ordinària, del dret al treball reconegut en l'art. 35.1 de la Constitució, i forma part del seu contingut essencial, però tothom sap que no és un dret fonamental, sinó un dret constitucional ordinari (...) amb la qual cosa la privació d'efectivitat d'este dret no constituïx *per se* un incompliment constitucionalment rellevant que permeta al treballador afectat sostenir una pretensió de tutela de drets fonamentals; només quan l'incompliment de l'obligació empresarial de proporcionar ocupació efectiva i adequada es convertisca en el mitjà o l'instrument utilitzat per l'empresari, i a més un instrument rellevant, per a lesionar un dret fonamental o una llibertat pública del treballador podrà

considerar-se vulnerat un dret fonamental. Sobre esta base ha d'observar-se que el demandant d'empara centra la seua demanda, com ha quedat exposat en els fets d'este informe, en la possible vulneració de l'art. 14 CE en l'actuació empresarial.

A este efecte, i d'acord amb la nostra doctrina, quan és l'Administració pública qui actua com a ocupadora, el principi d'igualtat juga en tota la seua extensió en l'àmbit de la relació laboral, i això sobre la base que l'Administració «en les seues relacions jurídiques no es regix, precisament, pel principi de l'autonomia de la voluntat, sinó que ha d'actuar amb submissió plena a la llei i al dret (art. 103.1 CE) amb una interdicció expressa d'arbitrarietat (art. 9.3 CE). Així doncs, com a poder públic que és, està sotmesa al principi d'igualtat davant la llei.»

Tot i que es referix a treballadors al servei de l'Administració pública, vam creure que era aplicable al cas objecte de la queixa en què l'interessat tenia la condició de funcionari i, tot i que el dret a l'ocupació efectiva no siga un dret fonamental dels previstos en la secció 1a del capítol II de la Constitució, no per això deixa de vincular els poders públics. En la mateixa línia la doctrina entén que:

**“El deure d'ocupació efectiva i adequada a la seua categoria professional, que per als treballadors es reconeix en els art. 4.2.a) i 22 de l'Estatut dels treballadors, té el seu homònim en l'àmbit de la funció pública en el dret a exercir un treball adequat a la seua aptitud professional. Això comporta, d'una banda, el dret a un efectiu acompliment de funcions mentre es troben en servei actiu, i d'una altra banda, l'adequació d'estes funcions a la seua aptitud professional.**

En este dret conflüen el principi constitucional de promoció professional que, en el seu vessant estàtic o organitzatiu comporta la garantia de la capacitat subjectiva del funcionari, i el principi d'eficàcia de l'actuació administrativa que en la seua projecció *ad intra* es garantix si els llocs administratius són exercits pels més capacitats.

D'altra banda, i com a manifestació del deure general de prevenció davant els riscos derivats del treball, disposa que l'Administració haurà de prendre en consideració les capacitats professionals dels funcionaris en matèria de seguretat i de salut en el moment d'encomanar-los les tasques, i haurà d'adoptar les mesures necessàries per a garantir que només els funcionaris que hagen rebut informació suficient i adequada puguen accedir a les zones de risc greu i específic.”

És cert que la Llei de funció pública valenciana no reconeix explícitament el dret a una ocupació efectiva, però sí “qualssevol altres drets reconeguts (...) en altres lleis d'aplicació a la Generalitat Valenciana”. És el cas de la Llei articulada de funcionaris civils de l'Estat 1964 en relació amb el dret al càrrec, segons s'ha vist. El contingut objectiu de este dret comprén: “l'exercici de la funció per part del funcionari, sense que les ordres jeràrquiques puguen predeterminar-lo íntegrament en el seu contingut, simplement prohibir-lo deixant inactiu el funcionari, o bé ordenar que s'exercisquen funcions distintes no assignades al lloc de treball”.

L'actitud del SERVEF va vulnerar principis fonamentals: justícia (art.1.1 de la Constitució), igualtat respecte dels altres funcionaris de l'organisme autònom que sí que exercixen un treball objectiu i adequat (arts. 1, 1 i 14 de la Constitució), el respecte a la dignitat de la persona (art.10.1 de la Constitució) i, en fi, els principis d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució) i eficiència en la despesa mentre que es retribueix un funcionari sense que l'Administració reba cap contraprestació.

Per això vam recordar al SERVEF el deure legal de garantir als funcionaris públics el treball efectiu d'acord amb la naturalesa del lloc de treball que ocupen; esta recomanació va ser acceptada, però quan l'interessat havia canviat de lloc de treball a una altra dependència. En la tramitació de l'expedient vam demanar ajuda a la Inspecció de Serveis de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, que va emetre un detallat informe verificador dels fets denunciats per l'interessat.

Sorprenentment i, precisament, en relació amb el mateix funcionari, va ocórrer una cosa semblant en la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació a la qual es va incorporar després d'un procés de provisió de llocs de treball (queixa núm. 06114). Després de la presa de possessió del lloc de treball adjudicat, va ser situat en un lloc distint a l'ocupat en el servei que va obtenir, se li va indicar que realitzara funcions diferents a les pròpies d'aquell i va comprovar com una altra funcionària exercia de fet les funcions de prefectura del servei. Lògicament estos fets el van alarmar i el van dur a formular una nova queixa.

En este segon expedient, després de sol·licitar informe a la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, i novament la col·laboració a la Inspecció de Serveis, personal de la institució es va entrevistar amb el sotssecretari, la secretària general administrativa i el cap d'àrea de Desenvolupament Rural i Relacions Agràries de la Conselleria, i estos ens van manifestar que les raons dels fets denunciats estrebaven en la remodelació de certes àrees de treball que havia estat iniciada recentment, i que a hores d'ara es trobaven pendents de modificar el Reglament orgànic i funcional. Com a conseqüència de les entrevistes, el funcionari va ser reubicat en les dependències del seu servei i se li van encomanar tasques d'acord amb la modificació proposada, i vam donar per finalitzada la investigació.

### **Actuacions més significatives**

<b>Codi</b>	<b>Assumpte</b>
051131	Legalitat dels mèrits assolits durant l'exercici de comissions de servei.
052111	La concessió de comissions de servei obeïx a la potestat autoorganitzativa de l'administració.
052096	La demora a oferir les preses de possessió en els llocs obtinguts allarga indegudament els processos de provisió.
060326	Els funcionaris de carrera amb capacitat disminuïda tenen prioritat en l'ocupació de llocs adequats ocupats per personal temporal.
060494	Els funcionaris tenen dret que els seus llocs de treball estiguen dotats de contingut efectiu d'acord amb la seua classificació.

## 6. Retribucions

Sobre les indemnitzacions per raó del servei es va donar compte en l'informe anterior, i en el present la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació resulta entorpidora de la labor del Síndic de Greuges per no haver col·laborat amb la institució en l'actualització dels imports que calia abonar per quilometratge; en donem compte en l'apartat corresponent de l'informe.

**El col·lectiu de personal que presta els seus serveis per a la Direcció General de Salut Pública de la Conselleria de Sanitat** (138 signants, queixa número 051649 i acumulades), malgrat prestar serveis sanitaris, **té naturalesa jurídica funcional i no estatutària**. En l'any 2002 la Mesa Sectorial de Sanitat va arribar a un acord en matèria de jornada, horaris i retribucions i en va excloure aquell col·lectiu. Per la seua banda, la Mesa Sectorial de Funció Pública en l'any 2003 va arribar a un altre acord sobre **el complement compensatori de complement específic** del qual s'excloïa el personal que prestava serveis en institucions sanitàries, amb la qual cosa es produïa una doble exclusió. Finalment, un acord d'esta última mesa de 21 de setembre de 2004 els va incloure, **i va acabar la situació discriminatòria**. No obstant això, tot i haver-ho sol·licitat a les Conselleries d'Economia, Hisenda i Ocupació; Justícia, Interior i Administracions Públiques i Sanitat, en el moment de presentar les queixes —6 d'octubre de 2005— no se'ls havia abonat el complement. La Conselleria de Sanitat va informar que l'expedient es trobava pendent del dictamen de suficiència financera que havia d'emetre la Direcció General de Pressupostos i Despeses. Vam sol·licitar informació a este centre directiu referent a això, una sol·licitud que vam haver de reiterar fins a tres vegades, **i finalment va resultar que el Consell va introduir el complement compensatori segons s'havia acordat**, i per això vam finalitzar la nostra investigació.

Sobre el complement de jubilació del personal estatutari (queixa núm. 051762, Conselleria de Sanitat). L'antic Estatut del personal sanitari no facultatiu de 1973 fixava un complement de pensió per jubilació: “perquè la pensió que tinguera reconeguda per la mutualitat laboral arribe al 100% de la retribució base (...)” El col·lectiu de personal d'infermeria que va presentar la queixa no entenia perquè es disminuïa la quantitat d'este complement en la mateixa quantia que s'incrementava la pensió que abona la seguretat social, i els semblava injusta esta disminució. L'Administració va contestar a la nostra petició d'informe que el complement consistix en el pagament d'una quantitat a càrrec de les institucions sanitàries en concepte de diferència entre la pensió que li reconega l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) i el 100% del salari per tots els conceptes en el moment de la jubilació i que, tradicionalment, ha estat fix i invariable durant el transcurs de la vida del jubilat. No obstant això, el que realment reconeixia el precepte era la diferència que resulta necessària a cada moment, i per tant variable si escau, a fi que el treballador perceba la totalitat del salari. Per tant, vam entendre adequats els arguments donats per l'Administració.

**L'aplicació tardana dels increments retributius anuals als empleats públics** (queixa núm. 060415, Ajuntament de Callosa d'en Sarrià) va motivar que remetérem una recomanació a l'Ajuntament. La Junta de Govern Local va acordar l'1 de març de 2006

aplicar un increment del 2% en les nòmines del personal de l'Ajuntament fent ús de l'habilitació establida en la Llei 30/2005, de 29 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat per a l'any 2006. Però la mateixa Junta el 29 de març de 2006 va acordar revocar l'anterior Acord, per a la qual cosa va tenir en compte l'informe del Sr. interventor municipal, segons el qual no existia crèdit suficient que emparara l'increment del 2% esmentat, fet que vicia l'acord de nul·litat de ple dret, de conformitat amb el que disposa el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.

Així les coses i **tenint en compte l'autonomia local i el principi de legalitat pressupostària, vam haver de conciliar estos principis amb els drets dels empleats públics.** La Llei de pressupostos generals de l'Estat no estableix una norma imperativa, sinó dispositiva, és a dir, no és obligat incrementar les retribucions dels empleats públics, però pot fer-se amb el límit del 2%, i és notori que les pujades retributives es produïxen de manera pràcticament automàtica fins al límit autoritzat.

En el present cas els empleats públics no es beneficien d'este automatisme perquè el pressupost és insuficient. L'equilibri entre l'autonomia local i els drets dels treballadors a tenir un "salari suficient" (art. 35.1 de la Constitució) passa per invocar la Llei d'hisendes locals en el sentit que regula les modificacions de crèdit. La Llei de la jurisdicció contenciosa administrativa preveu un supòsit semblant quan diu:

“Quan l'Administració fóra condemnada al pagament de quantitat líquida, l'òrgan encarregat del seu compliment acordarà el pagament a càrrec del crèdit corresponent del seu pressupost que tindrà sempre la consideració d'ampliable. Si per al pagament fóra necessari realitzar una modificació pressupostària, haurà de concloure's el procediment corresponent dins dels tres mesos següents al dia de notificació de la resolució judicial. 2. A la quantitat a què es referix l'apartat anterior s'afegirà l'interès legal dels diners (...).”

Per això, vam recordar el deure legal que, en el cas que el 31 de desembre no haja estat aprovat el pressupost del següent exercici, es promoguen les modificacions de crèdit en el prorrogat a fi que els empleats públics puguen percebre en el menor temps possible els increments retributius permesos per les lleis generals de pressupostos de l'Estat. En data 24 de maig de 2006 la Junta de Govern va acordar l'aprovació de l'increment amb efectes de l'1 de gener de 2006.

## **7. Jornada, horari, permisos i llicències**

**Sobre l'obligatorietat que tots els facultatius adscrits a una mateixa unitat assistencial realitzen guàrdies** es va tramitar la queixa núm. 051870 amb la Conselleria de Sanitat. L'interessat, facultatiu en el Servei de Pediatria de l'Hospital Baix Segura, va sol·licitar l'exempció de guàrdies per tenir 47 anys i li va ser denegada. La garantia del dret a la salut reconegut en la Constitució té un valor suprem, per este motiu l'Estatut marc del personal estatutari dels serveis de salut, quan es referix a la jornada d'este personal, assenyala que ha de garantir-se l'atenció permanent als usuaris a través de jornades complementàries. Estes, en el cas dels facultatius, es denominen guàrdies de presència física entre les 15.00 h i 8.00 hores de l'endemà i les 24 de dissabtes, diumenges i festius. Estes guàrdies es regulen en l'Ordre de la Conselleria de

Sanitat de 21 de gener de 1999, tal com ens comunica l'Hospital Baix Segura en el seu informe inicial. Segons la norma, l'assignació de guàrdies es farà d'acord amb els següents criteris successius: adscripció voluntària, mitjançant contractes d'atenció continuada i, finalment, per designació obligatòria de forma igualitària entre tots els facultatius. Estos criteris van ser avalats per la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana de 23 de desembre de 2003. Per això vam recomanar que les guàrdies que excediren de tres al mes es distribuïren obligatòriament entre tots els facultatius del Servei de Pediatria, inclòs el cap del servei. L'Hospital Baix Segura, com a resposta a la nostra recomanació, va al·legar que l'art. 29 del Decret 186/1996, de 18 octubre, pel qual es va aprovar el reglament sobre estructura, organització i funcionament de l'atenció especialitzada admet que: "Els responsables dels serveis i unitats podran ser exclosos de torns de guàrdia de les institucions d'atenció especialitzada, quan així ho sol·liciten i les necessitats assistencials ho permeten." Este Decret està per damunt de l'Ordre de 21 de gener de 1999 en virtut del principi de jerarquia normativa.

Ajornament de llicència per maternitat (queixa núm. 051967, Conselleria de Cultura, Educació i Esport). **Una funcionària interina de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va donar a llum en període de vacances obligat per a l'ensenyament i se li va computar este mes com de vacances i no com en el període de llicència per maternitat.** L'Administració entenia que en ser contractes distints per a cada curs escolar no existix possibilitat de recuperar vacances o llicències no gaudides, i no es poden traslladar cap dels efectes d'un nomenament ja extingit a un altre nomenament diferent. A més, es va donar la circumstància que, posteriorment, se li va proposar ocupar una vacant de la qual no va prendre possessió per trobar-se encara en situació de baixa temporal per maternitat. Dues qüestions es van tractar en esta queixa: la no-adquisició d'una plaça vacant en un centre dependent d'esta Administració i l'absència de gaudi de les vacances.

Quant a la primera qüestió, la condició de funcionari de carrera s'adquirix pel compliment successiu dels següents requisits: superar les proves de selecció i, si escau, els cursos de formació que siguen escaients; nomenament conferit per l'autoritat competent, i prendre possessió dins del termini d'un mes (com a màxim), comptador de la notificació del nomenament. La interessada no va prendre possessió a causa des de la seua incapacitat temporal per maternitat. Referent a això, el Decret 33/1999, de 9 de març, del Govern valencià, pel qual s'aprova el Reglament de selecció, provisió de llocs de treball i carrera administrativa del personal comprés en l'àmbit d'aplicació de la Llei de funció pública valenciana s'establix que: "en les resolucions d'adjudicació dels concursos s'indicarà la data en què haurà d'efectuar-se el cessament en els actuals llocs de treball i la presa de possessió de les destinacions adjudicades, excepte casos de força major degudament justificats." D'açò es deduïx que **quan en el moment de prendre possessió del lloc, el funcionari no poguera fer-ho per causa de força major, per exemple una baixa mèdica, es considere la possibilitat de prorrogar el termini de presa de possessió.**

Quant a la segona qüestió, l'autora de la queixa va donar a llum en el mes d'agost de 2005 i, per tant, va iniciar en este mes la baixa per maternitat que va coincidir amb el

període de vacances. La Sentència del Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees de 18 de març de 2004 va establir que: “el principi d'igualtat de tracte i no-discriminació de la dona per raó del seu embaràs i/o lactància implica que una treballadora ha de tenir dret a gaudir de les seues vacances anuals en un període distint no coincident amb el del seu descans maternal”. Açò mateix s'arplega en la Sentència del Tribunal Suprem de 10 de novembre de 2005 on s'establix que: “negar la compatibilitat de les vacances anuals amb el gaudi del període per baixa maternal implicaria establir una clara discriminació entre l'home i la dona, ja que només esta última, que teòricament, almenys, ha de prestar serveis en igualtat de condicions que l'home, es veuria discriminada per veure minvat o suprimit el seu dret a vacances anuals a causa de la maternitat”. La qual cosa ha d'interpretar-se en el sentit que una treballadora haurà de poder gaudir de les seues vacances anuals durant un període distint del seu permís de maternitat. A més, el treballador adquirix dia a dia el dret a percebre una retribució corresponent al període de vacances que li corresponguera. D'això es dedueix que **si no gaudix d'este període de vacances per cessament en el lloc de treball, se li haurà d'abonar la quantitat que li corresponga en este concepte**. Si no es fa este abonament l'Administració incorreria en el denominat enriquiment sense causa, perquè el mes d'agost no va ser retribuït per ella, sinó pel sistema de la seguretat social, per això vam recomanar que pagaran a l'autora de la queixa l'import del període de vacances que no va poder gaudir durant l'any 2005. La Direcció Territorial de Cultura, Educació i Esport de Castelló va acceptar la nostra recomanació.

## 8. Salut laboral

En la queixa núm. 060076 (Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques), **funcionàries dels jutjats de Novelda van denunciar l'incompliment de la legislació sobre prevenció de riscos laborals quant als mitjans materials amb els quals treballaven**. Ja en l'any 2003 la Inspecció de Treball i Seguretat Social (ITSS) va requerir la Direcció General de Justícia perquè avaluara els riscos laborals i es fixara especialment en els problemes que afectaven els llocs de treball de les promotores de la queixa: ergonòmics, lumínics i visuals. En 2005 es va fer novament un requeriment i es va insistir en la necessitat de portar a terme l'avaluació de riscos laborals i aplicar les recomanacions del Servei de Prevenció. Des de llavors fins a l'admissió i tràmit de la queixa s'han produït certes millores en les condicions de treball de les interessades, raó per la qual ens centrem en els fets produïts en 2006 i en les recomanacions de la metgessa de treball del Servei de Prevenció de Riscos Laborals sobre l'ús de pantalla de visualització de pannel pla de 17 a 19”, dispositius eficaços per a prevenir l'aparició de reflexos de la llum del dia en la pantalla, faristol o porta documents, seient ergonòmic regulable en altura i inclinació, amb suau prominència lumbar i recolzabraços abatibles, espai suficient entorn del lloc de treball per a accedir a este i poder-se alçar i asseure's sense dificultat.

A fi de tenir una informació més completa sobre la situació denunciada per les interessades vam demanar la col·laboració de la ITSS. Segons es desprén del seu informe de 8 de juny de 2006 es recomana la dotació a les interessades de cadires amb

recolzabraços i zona de suport lumbar, la instal·lació de dispositius suficients per a evitar enlluernaments per reflex en els monitors de llum solar i posar a la disposició de la Sra. (...) una pantalla TFT de 17 a 19”.

L'article 40.2 de la Constitució es referix a la salut laboral, i s'ha aprovat la Directiva del Consell de les Comunitats Europees de 12 de juny de 1989, relativa a l'aplicació de mesures per a promoure la millora de la seguretat i de la salut dels treballadors en el treball (89/391/CEE), estén el seu àmbit d'aplicació a totes les activitats “públiques o privades” i permet l'exclusió solament d'activitats específiques de la funció pública, com ara forces armades i de policia o serveis de protecció civil (art. 2). Esta Directiva va ser objecte de transposició al dret espanyol a través de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

Al moment oportú vam iniciar d'ofici l'expedient de queixa núm. 031067 a fi de conèixer l'estat d'implantació de la Llei de prevenció de riscos laborals en l'Administració del Consell, inclosos els sectors de justícia, docent i sanitari, una investigació que va constatar la lenta implantació de serveis de prevenció propis i, conseqüentment, la falta d'avaluació dels riscos.

**Atés el peculiar sistema corrector establert en la Llei de prevenció de riscos laborals per a les administracions públiques, ens trobàvem davant el supòsit que la ITSS havia posat fi a la seua possible actuació respecte de l'avaluació de riscos i havia acollit les recomanacions del Servei de Prevenció de Riscos Laborals de la mateixa Administració del Consell, unes recomanacions que, lluny de dur aparellat un cost elevat o una organització complexa (com ocorre amb l'avaluació de tots i cadascun dels llocs de treball de l'organització judicial valenciana, el que no justifica que no estiga feta després de més de 10 anys de vigència de la Llei 31/1995), se satisfieien de manera relativament senzilla, per la qual cosa vam recomanar a la Il·lma. Sra. Directora General de Justícia que, al més aviat possible, es donara compliment als requeriments efectuats per la Inspecció de Treball i Seguretat Social; la recomanació va ser acceptada.**

#### **Actuacions més significatives**

<b>Codi</b>	<b>Assumpte</b>
051649	Reconeixement del complement compensatori del complement específic al personal de la Direcció General de Salut Pública.
051762	Caràcter absorbible del complement de jubilació del personal estatutari.
060415	Aplicació tardana dels increments autoritzats per la llei de pressupostos generals de l'estat en les retribucions dels empleats públics.
051870	Obligació de tots els facultatius d'una unitat de realitzar guàrdies.
051967	Ajornament de presa de possessió i vacances com a conseqüència d'una llicència per maternitat.
060076	Salut laboral en els jutjats de Novelda.



## 9. Drets sindicals

**Acció sindical en l'Ajuntament de Novelda** (queixa núm. 051850). La secció sindical de “Mans Netes” va denunciar que s’havien efectuat convocatòries per part de l'Ajuntament a altres seccions sindicals per a tractar assumptes relacionats amb les condicions del personal funcionari, i que la secció sindical no va ser convocada a cap. A més, després de tenir coneixement de presumptes irregularitats comeses pel col·lectiu de la guàrdia urbana, va formular escrits per sol·licitar informació dels fets denunciats. A pesar d'això no ha rebut resposta a les seues peticions. L'Administració ens informa que la raó d'això és que la secció sindical de “Mans Netes” no ostenta la representació necessària per a poder accedir a la informació pretesa, d'acord amb el que disposa la Llei orgànica 11/1985, de 2 d'agost, de llibertat sindical.

Les denominades seccions sindicals es regulen per la Llei orgànica de llibertat sindical, la qual atorga certs drets a les seccions sindicals dels sindicats més representatius i dels que tinguen representació en els comitès d'empresa i en els òrgans de representació que s'establisquen en les administracions públiques o tinguen delegats de personal. D'això anterior es desprén que **únicament les seccions sindicals dels sindicats més representatius (a la Comunitat Valenciana CCOO i UGT) o les que tinguen membres en les juntes de personal o delegats de personal tindran dret a rebre informació i a intervenir en la negociació col·lectiva, unes característiques que no concorrien en la secció sindical que va formular la queixa.**

## 10. Altres qüestions relatives a l'ocupació pública

De la mateixa manera que en anys anteriors s'investiga el percentatge d'ocupació pública temporal en l'àmbit competencial de la Conselleria de justícia, Interior i Administracions Públiques en 2006 i vam finalitzar una investigació **sobre la taxa d'interinitat de personal docent a la Comunitat Valenciana** (queixa núm. 051717-Conselleria de Cultura, Educació i Esport). Des de l'any 2000 fins a l'any 2005 la Conselleria de Cultura, Educació i Esport va convocar proves selectives per a l'accés a 12.448 llocs de treball de personal docent no universitari pertanyent a diversos cossos (mestres, professors d'ensenyament secundari, professors tècnics de FP, professors de música i arts escèniques, professors d'arts plàstiques i disseny i professors d'escola oficial d'idiomes). Així mateix va resultar constatable que existixen 47.988 llocs de treball de personal docent no universitari (18.809 a Alacant, 6.559 a Castelló i 22.620 a València), dels quals: 42.880 (15.582 a Alacant, 5.851 a Castelló i 21.447 a València) estan ocupats per funcionaris de carrera i 5.108 (3.227 a Alacant, 708 a Castelló i 1.173 a València) estan ocupats per funcionaris interins. És a dir, existix una taxa d'interinitat de l'11%.

L'interessat en la queixa, en qualitat de membre de la denominada **Associació de Mestres i Professors Interins de la Comunitat Valenciana**, qüestiona en la seua queixa dos aspectes: l'un, l'elevada taxa d'interinitat; i l'altre, el fet que professors que han prestat serveis durant molts anys com a interins no tinguen una consideració especial per a accedir a l'ocupació de manera estable.

Per a abordar la primera qüestió vam consultar l'informe especial del Defensor del Poble sobre *Funcionarios interinos y personal eventual: la provisionalidad y temporalidad en el empleo público (2003)*. En l'àmbit del personal docent no universitari el percentatge de temporalitat era del 18% a escala estatal i del 14,5% a la Comunitat Valenciana (5.109 sobre 38.543 llocs de treball). A pesar d'això, el Defensor de Poble entenia en les seues conclusions que l'ocupació temporal en les administracions públiques no hauria de superar el 8%.

**La Conselleria de Cultura, Educació i Esport havia arribat a un acord amb la representació dels empleats públics per a reduir la temporalitat al 10% en l'any 2003, i amb esta finalitat hi havia prevista una generosa convocatòria de proves de selecció.** Com s'ha dit al principi, el resultat de les convocatòries ha sigut que actualment existix un 11% de llocs de treball ocupats per funcionaris interins. Per tant, vam reconèixer l'important esforç realitzat per esta Conselleria, encara que vam haver d'insistir que seguira esta mateixa línia amb l'objectiu d'aconseguir el percentatge de temporalitat estrictament tècnic entorn del 8%.

Respecte de la segona qüestió, indicava l'interessat en les seues al·legacions que l'Administració no havia contestat en el seu informe. Esta qüestió és la referent a la situació de professors interins amb molts anys de servei amb vista a consolidar la seua ocupació. En l'escrit de queixa plantejava la possibilitat que s'adopten decisions “excepcionals”.

La qüestió ara suscitada ja va ser analitzada per esta institució en l'any 2002, per tant ara reproduïm algunes de les conclusions a les quals arribarem llavors, per ser pertinents:

“La segona qüestió que cal abordar és la de la consideració dels empleats públics temporals en els processos selectius. Referent a això ha de quedar clar des d'ara que: a) qualsevol excepcionalitat al règim general exigix una norma jurídica amb rang legal, b) consegüentment, una situació de fet única i irrepetible i c) la finalitat d'aconseguir un objecte constitucionalment legítim (STC 12/1999, d'11 de febrer). Els promotors de la queixa aporten un resum de la doctrina constitucional aplicable, coincident amb això anterior i afegint:

- és inconstitucional la convocatòria d'oposicions *ad personam*, i com a tal cal entendre les que fixen regles i condicions per a un col·lectiu concret i específic.
- les bases de la convocatòria han de ser-ho en termes generals abstractes i no mitjançant referències individualitzades i concretes (STC 67/1989).
- es proscriuen les proves restringides (STC 2 7/1991).
- els funcionaris interins no poden ser convertits en funcionaris de carrera sense cap prova (STC302/1993).
- l'eventual puntuació per serveis previs no pot utilitzar-se, ni per a superar la fase d'oposició, ni per a ser utilitzada en successives fases del procés selectiu (SSTC 281/1983 o 185/1994).

- el còmput de l'experiència professional no pot tenir un pes “majoritari o aclaparador”, i és tolerable el còmput de fins al 45% del total del procés (STC 185/1994).

L'article 23.2 garanteix el dret dels ciutadans a accedir en condicions d'igualtat a les funcions públiques, amb els requisits que assenyalen les lleis i el seu article 103.3 afig amb esta finalitat els principis de mèrit i capacitat. En l'àmbit legal és l'article 19.1 de la Llei 30/1984, de 2 d'agost, de mesures urgents de reforma de la funció pública, la qual desenvolupa els preceptes constitucionals quan estableix que:

“Les administracions públiques seleccionen el seu personal ja siga funcionari, ja siga laboral, d'acord amb la seua oferta d'ocupació pública, mitjançant convocatòria pública i a través del sistema de concurs, oposició o concurs-oposició lliure en els quals es garantisquen en tot cas els principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat, així com el de publicitat”.

Per això és necessari cohonestar la situació dels empleats públics temporals amb la dels ciutadans que no ho són i desitgen accedir a la funció pública, els quals no tenen l'experiència d'aquells i, en molts casos, o no tenen treball o el que tenen és precari en el sector privat. Així doncs, en este segon aspecte **l'Administració haurà de valorar l'experiència dels empleats públics temporals dins els termes establits per la doctrina constitucional, i és desitjable assolir un acord en este sentit amb les organitzacions que representen els interessos dels empleats públics.**

Vam concloure suggerint a l'Il·lm. Sr. Director General de Personal Docent que prossegueisca el ritme de convocatòries de proves selectives per a l'accés a llocs de treball de personal docent de caràcter no universitari dels últims anys amb l'objectiu d'arribar al 8% de temporalitat, així com que promoga negociacions amb les organitzacions sindicals representades en les meses de negociació d'empleats públics a fi que el temps prestat amb caràcter temporal siga computat com a mèrit en el procés selectiu en els termes a què es referix el cos del present escrit. El suggeriment va ser acceptat i va expressar la previsió de futures convocatòries.

En la queixa núm. 060597 (Conselleria de Sanitat) la Confederació Estatal de Sindicats Mèdics de la Comunitat Valenciana sol·licitava que s'investigara **l'elevat nombre de contractes d'acumulació de tasques (contractes excepcionals a causa d'excessos de demanda assistencial que no poden cobrir-se amb els efectius existents) i d'atenció continuada (contractes per a garantir l'assistència durant les jornades complementàries-guàrdies) existents i que, segons el sindicat, obeïxen a necessitats permanents i, per tant, haurien de transformar-se en un augment dels llocs de treball que haurien de proveir-se de forma definitiva, en lloc de mantenir una plantilla fictícia amb nomenaments temporals reiteratius.**

A fi de conèixer l'estat real de la qüestió vam sol·licitar a la Conselleria de Sanitat, respecte dels anys 2002, 2003, 2005 i 2005:

- el nombre de contractes d'acumulació de tasques-reforç realitzats, discriminats per hospitals i, quant a atenció primària, per departaments de salut.
- el nombre de contractes d'atenció continuada realitzats, discriminats per hospitals i, quant a atenció primària, per departaments de salut.

- plantilla o relació de llocs de treball de facultatius, discriminada per hospitals i, en atenció primària, per departaments de salut.

Així mateix, el nom i cognoms de qui han formalitzat algun dels anteriors contractes, amb indicació de la modalitat contractual, la durada de cada contracte, la durada total i els hospitals i/o departaments en què es va prestar servei quant a atenció primària.

La Conselleria de Sanitat no tenia centralitzada tota la informació sol·licitada i per això la va recollir dels diversos departaments de salut. Una vegada rebuda l'hem remesa a la Confederació Estatal de Sindicats Mèdics de la Comunitat Valenciana perquè siga analitzada i s'efectuen les consideracions que consideren oportunes. La informació en suport informàtic és complexa i no hem conclòs la investigació perquè la Confederació ens ha sol·licitat més temps a fi de poder processar-la adequadament.

En l'apartat de retribucions s'ha esmentat una investigació que posa de manifest la peculiaritat del personal sanitari dependent de la Direcció General de Salut Pública que, a pesar d'això, no té naturalesa estatutària. De nou es planteja la singularitat (queixa número 06466- Conselleria de Sanitat) sobre el projecte d'integració **del personal de la Direcció General de Salut Pública en les institucions sanitàries de l'Agència Valenciana de la Salut**. La investigació conclou davant l'informe de l'Administració en el qual es deia que la integració d'este personal en la Conselleria de Sanitat, i no en la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, era en aplicació de la Llei 4/2005, de 17 de juny, de salut pública de la Comunitat Valenciana i que **s'havia arribat a un acord amb les representació dels empleats públics en el sentit de no integrar el personal d'administració general i laboral, que era la principal pretensió dels interessats en la queixa**.

**La posició en l'escalafó de la Policia Local de València** (queixa núm. 060560-Ajuntament de València) va motivar la nostra intervenció. L'interessat formava part de la plantilla de policies locals d'aquell ajuntament com a inspector. Es va convocar un concurs de provisió de llocs de treball per a inspectors i hi va participar i es va quedar el número 20, però segons el seu parer hauria d'ocupar el núm. 6 per consideració de la seua antiguitat.

La Llei 6/1999, de coordinació de policies locals de la Comunitat Valenciana, estableix una classe de mobilitat entre els diversos cossos de les policies locals de la Comunitat Valenciana, segons la qual els membres d'un cos poden arribar a formar part d'un altre pertanyent a diferent municipi, i poden fer-ho integrant-se "amb caràcter general en el nou ajuntament respectant els drets de grau i d'antiguitat que el funcionari tinguera reconeguts". L'Ajuntament de València va desenvolupar la Llei 6/1999 a través del Reglament de la policia local de València, el qual assenyala que els membres del cos de la policia local seran escalafonats de major a menor ocupació i dins d'este, de major a menor antiguitat.

De l'exposat fins ara es col·legix que **l'interessat hagué de ser escalafonat tenint en compte l'antiguitat com a membre d'un cos de policia local de la Comunitat Valenciana i no la que tenia com a membre del cos de policia local de València**. La

subordinació dels reglaments principals que desenvolupen lleis autonòmiques està fora de tot dubte. Però és que el criteri del còmput de l'antiguitat que s'ha aplicat ni tan sols està establert per un reglament local sinó pels criteris d'una denominada mesa tècnica de policia local, que no té cap competència per a establir normes, més enllà dels acords a què arribe en el marc de la Llei 9/1987, de 12 juny, d'òrgans de representació, determinació de les condicions de treball i participació del personal al servei de les administracions públiques.

Amb caràcter general, doncs, se li havia de computar l'antiguitat com a policia local a la Comunitat Valenciana, i per això vam recordar el deure de computar-la segons s'ha indicat. L'alcalde de València ens va comunicar que havia sotmés al nostre recordatori la mesa tècnica de policia local.

En relació amb **el pas a segona activitat de policia local declarat en incapacitat permanent total** (queixa núm. 060683-Ajuntament de València) un funcionari, com a conseqüència d'un accident, es va veure impossibilitat per a realitzar el seu treball com a policia local en la destinació de notificador i informes pel carrer, i per això va demanar passar a una segona activitat, que li va ser concedit. No obstant això, quan va finalitzar el seu tractament mèdic, va causar baixa en el servei a causa de jubilació per incapacitat per al servei perquè se li havia reconegut una situació d'incapacitat permanent total per a la seua professió habitual. Després d'això va demanar novament passar a segona activitat, i se li va denegar perquè “la segona activitat es troba en un estadi anterior a la incapacitat permanent total, ja que només s’hi pot accedir des d'una situació de servei actiu, mentre que la declaració d'incapacitat permanent implica el cessament en el servei actiu com a funcionari per jubilació forçosa, previst en la legislació bàsica”.

La Llei 6/1999 de policies locals i de coordinació de les policies locals de la Comunitat Valenciana regula la denominada “segona activitat”, i la defineix com “La situació administrativa especial dels funcionaris dels cossos de policia local de la Comunitat Valenciana, que té com a objecte fonamental garantir una adequada aptitud psicofísica mentre romanguen en actiu, i assegurar l'eficàcia del servei”. De la investigació es va desprendre que en el cas que un funcionari de la policia local, ja siga per malaltia o ja siga per causes físiques o psíquiques, veja les seues condicions minvades en grau inferior al d'incapacitat permanent absoluta, és susceptible d'accedir a segona activitat.

El Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, en la seua Sentència de 12 de setembre de 2006, va dir en un supòsit similar al present:

D'acord amb esta norma, existix un límit clar que és el de la invalidesa permanent absoluta, doncs quan existix este grau d'incapacitat en cap cas és possible passar a la segona activitat sinó a la jubilació.

La qüestió es planteja en el supòsit d'incapacitat permanent total.

Tercer. Quan la norma arreplega el supòsit d'incapacitat permanent absoluta i no la total, cal interpretar, atés que es tracta de conceptes normats —art. 137 LGSS—, que només aquella i no esta impedis passar a la situació de segona activitat i és motiu sempre de jubilació.

Però tampoc és possible afirmar que la situació d'incapacitat permanent total permet en tot cas passar a la segona activitat, doncs la norma parla de quan les condicions físiques o psíquiques així ho aconsellen, i no d'un determinat grau d'incapacitat. En tal supòsit serà necessari tenir en compte el motiu de la incapacitat i el grau invalidant que això comporta amb relació, no a la totalitat dels serveis propis de la policia local, doncs la incapacitat total està declarada, sinó amb aquells altres serveis que cal prestar en situació de segona activitat, llocs de treball en el qual s'exercixen altres funcions d'acord amb la seua categoria, com arreplega l'article 43.”

A més, el Decret 19/2003, de 4 de març, pel qual es regula la norma marc sobre estructura, organització i funcionament dels cossos de policia local de la Comunitat Valenciana disposa sobre qui ha d'apreciar la capacitat residual per a passar a la segona activitat:

“un tribunal mèdic, d'acord amb el següent procediment:

- a) Iniciat el procediment, es remetrà l'expedient al tribunal mèdic.
- b) El tribunal mèdic estarà compost per tres facultatius de l'especialitat de què es tracte, designats un per l'ajuntament, un per la Conselleria de Sanitat, i un altre per l'interessat. El règim de funcionament del tribunal serà el previst per als òrgans col·legiats, i li correspondrà apreciar la insuficiència física o psíquica.
- c) El tribunal valorarà les circumstàncies en la persona afectada que li impedisquen o minoren, de forma manifesta, les aptituds funcionals i la seua capacitat professional, i emetrà el corresponent dictamen, en el qual es reflectiran les causes que han determinat la disminució de la capacitat per al servei ordinari.
- d) El dictamen mèdic que s'elabore garantirà el secret necessari i conclourà amb la declaració d'«apte» o «no apte».
- e) El dictamen emés pel tribunal mèdic vincularà a l'òrgan competent per a declarar la passada a la situació de segona activitat.
- f) El tribunal mèdic en el seu dictamen podrà disposar, així mateix, el reingrés de l'interessat a l'activitat ordinària, una vegada que es produïska la seua completa recuperació. La revisió podrà ser sol·licitada per l'interessat o per l'ajuntament, amb l'informe, en tot cas, de la prefectura del cos, i caldrà requerir, així mateix, l'emissió de dictamen pel tribunal mèdic.”

D'altra banda, el vigent text refós sobre les disposicions vigents en matèria de règim local assenyala que la jubilació dels funcionaris es produirà per incapacitat permanent per a l'exercici de les seues funcions, però no defineix esta incapacitat. Per tant, s'ha d'acudir als conceptes d'invalidesa aplicables al Règim general de la seguretat social en el qual es van integrar els funcionaris de l'Administració local. D'esta manera incapacitat permanent total per a la professió habitual és la que inhabilita el treballador per a la realització de totes o de les fonamentals tasques d'esta professió, sempre que puga dedicar-se a una altra distinta.

El mateix Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, en una altra Sentència, de 7 de setembre de 2005, aborda la qüestió de si és factible declarar la jubilació per incapacitat permanent total i obviar el tràmit d'escoltar prèviament el dictamen del tribunal mèdic per si les lesions residuals foren compatibles amb la passada a segona activitat, i indica que:

“Arribats a este punt, no pot desconéixer-se que l'art. 42 citat, quan regula la situació de segona activitat per disminució de les condicions psicofísiques, acudix a conceptes jurídics indeterminats i a la discrecionalitat de l'Administració.

Això comporta que esta situació no és de declaració automàtica, vinculada —com l'actor pretén— al fet de no trobar-se culpable el funcionari en situació d'incapacitat permanent absoluta (grau màxim de la incapacitat permanent llevat de la gran invalidesa, segons es deduïx de l'art. 137 de la LGSS). Certament la incapacitat permanent absoluta exclou la possibilitat de passar a la segona activitat, el que no comporta que la declaració d'incapacitat permanent parcial o d'incapacitat permanent total permeten automàticament passar a la situació pretesa sinó quan les condicions físiques o psíquiques del funcionari així ho aconsellen, amb la finalitat de garantir la plena aptitud psicofísica de la persona, així com l'eficàcia en el servei.

El preàmbul de la L. 6/99 declara en esta línia que "el reconeixement de la situació de segona activitat és mereixedor d'un tractament (...) que permet, sense menyscar el funcionament de les corporacions locals, passar a altres activitats a aquells funcionaris de la policia local que vegem sensiblement disminuïdes les seues capacitats per al perfecte acompliment de la seua missió".

No hi ha, efectivament, cap dada de la qual resulte la forma i intensitat que el patiment de l'actor limita la seua aptitud psicofísica i la incidència en l'eficàcia del servei.

Atés que això és així, no resulta escaient reconéixer el seu dret a passar a 2a activitat, perquè no existixen elements necessaris per a fonamentar esta declaració, en els termes que s'ha exposat, si bé sí que escau declarar la nul·litat de l'acte impugnat a fi que amb retroacció del procediment es realitzen els tràmits preceptius."

**Així doncs, vam recomanar que revocara la resolució per la qual es declarava el cessament en el servei actiu de l'interessat per jubilació causada per incapacitat permanent, així com que duguera a terme les actuacions necessàries perquè el tribunal mèdic es pronunciara sobre la capacitat residual de l'interessat per a portar a terme una segona activitat i resolga sobre el fet de passar a la segona activitat o la jubilació de l'interessat segons el criteri d'este tribunal.**

L'ajuntament no va acceptar la nostra recomanació sobre la base d'arguments que no la desvirtuaven, ja que la nostra recomanació no qüestionava la realitat i procedència de la declaració a l'interessat en situació d'incapacitat permanent total per a la seua professió habitual, la revisió de la qual, òbviament, correspondria a l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

Quant a la cita d'una sentència del Jutjat del Contenciós Administratiu núm. 8 de València coincidix plenament en la seua primera part amb la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana de 12 de setembre de 2005. I, quant a les conseqüències econòmiques de passar a segona activitat, no han estat l'objecte de la investigació.

Finalment, tampoc entenem que desvirtue les nostres consideracions el fet que estiga pendent del Tribunal Suprem la resolució d'un recurs de cassació per assumpte anàleg al plantejat en la queixa. Òbviament, és obligat complir les sentències dels jutjats i tribunals i no les recomanacions del Síndic de Greuges com sap eixa corporació. A més, els actes administratius fermes de gravamen o desfavorables poden ser revocats d'ofici.

## **Actuacions més significatives**

<b>Codi</b>	<b>Assumpte</b>
051850	Activitat de secció sindical en l'Ajuntament de Novelda.
051717	Taxa de temporalitat en personal docent.
060597	Excessiu nombre de contractes d'atenció continuada i d'acumulació de tasques amb facultatiu.
060466	Dependència orgànica del personal d'administració general dependent de la Direcció General de Salut Pública.
060560	Consideració de l'antiguitat en diferents cossos de policies locals a l'efecte d'escalafó.
060683	Obligatorietat de valorar la capacitat residual per a passar a segona activitat de policies locals.



## VII. SERVEIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS

### 1. Introducció

En relació amb la diversitat de temàtiques que s'emmarquen en este epígraf es posa de manifest el següent:

#### a) Serveis

Una important part de queixes que al·ludixen als serveis públics locals, com també succeïa en anys anteriors, es referixen al subministrament domiciliari d'aigua potable amb referència a dos vessants essencials:

d'una banda, la problemàtica relativa al proveïment domiciliari d'aigua potable, referida bàsicament a l'inadequat estat o la inexistència de les infraestructures i obres necessàries per a la seua operativitat, com també l'excessiva dilació en la tramitació o falta d'instrucció dels preceptius expedients per part dels ajuntaments per a municipalitzar este servei.

D'una altra banda, un altre aspecte essencial d'esta temàtica el constituïxen les queixes que es referixen a les irregularitats comeses en el cobrament del servei, ja siga perquè es discrepa sobre el consum imputat, ja siga perquè s'al·ludix a la desigualtat que genera la mateixa estructura de la tarifa, legalment aprovada amb relació a altres veïns.

Les queixes més significatives relatives a les obres públiques es referixen, essencialment, a les peticions veïnals que els ajuntaments projecten i executen obres vinculades a la implantació i conservació dels serveis municipals de caràcter obligatori.

Quant a les vies públiques, els ciutadans exigixen en les queixes presentades la implantació o renovació de l'enllumenat públic, la neteja viària i l'asfaltat dels carrers.

Pel que fa a la sanitat municipal, destaca la problemàtica relativa a la instal·lació de contenidors per a dipositar residus sòlids urbans al costat dels habitatges dels ciutadans, els quals generen molèsties d'insalubritat i de sanitat ambiental que ens exposen en les diverses queixes.

#### b) Trànsit urbà

Sobre esta temàtica les queixes presentades pels ciutadans al·ludixen a tres aspectes essencials, a saber: l'ordenació del trànsit, l'acció sancionadora de l'Administració en esta matèria i la problemàtica relativa a la retirada de vehicles mitjançant el servei de grua.

Pel que fa a l'ordenació del trànsit urbà, la majoria de queixes formulades de nou es referixen a les propostes que referent a això presenten determinats veïns davant els ajuntaments on residixen, i que no han rebut cap resposta a este efecte.

Quant als expedients sancionadors en la matèria, la majoria de queixes al·ludixen a la tramitació dels expedients i, referent a les garanties procedimentals dels ciutadans per l'exercici de l'acció sancionadora de l'Administració, en concret, si s'aplica degudament el Reial decret 320/1994, de 25 de febrer, que aprova el Reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial.

Pel que fa a la retirada de vehicles, la problemàtica és molt similar a l'expressada sobre els expedients sancionadors.

c) Festes

En esta temàtica destaquen les queixes dels ciutadans per allò que consideren molèsties per contaminació acústica i els danys patrimonials que patixen com a conseqüència de la celebració de festes populars.

d) Béns

Referent a això la majoria de queixes es referixen a la problemàtica relativa a la instal·lació de mercadets ambulants en determinats espais públics i durant dies concrets de la setmana, en allò relatiu essencialment a la incidència de l'ordenació del trànsit en la zona i la problemàtica generada per la renovació de les autoritzacions per a exercir esta activitat pels venedors.

e) Règim jurídic

Destaca la temàtica relativa a les queixes dels ciutadans que han exercit l'acció per responsabilitat patrimonial davant les administracions locals competents, i concorre una excessiva dilació en la tramitació i resolució d'estos procediments.

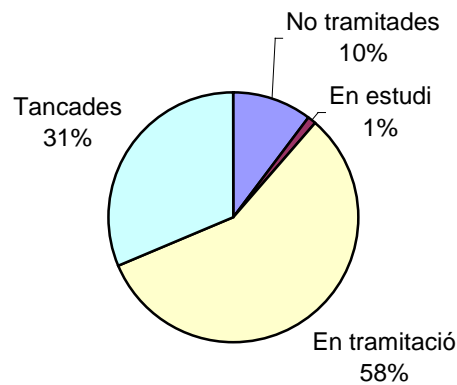
Així com, en matèria d'associacions veïnals, la problemàtica més freqüent que plantegen les queixes es referix a les dificultats que tenen estes associacions per a obtenir un local de reunions i determinades subvencions dels ajuntaments respectius.

Les queixes formulades a l'empara del dret constitucional de petició al·ludixen a l'absència de resposta dels ajuntaments a allò que han sol·licitat els ciutadans.

## 2. Serveis i règim jurídic de les entitats locals en xifres

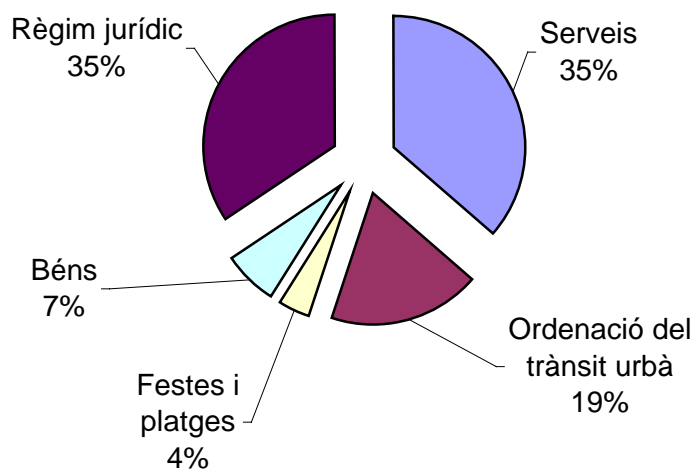
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No tramitades	28	10,18%
<i>Pendents</i>	1	0,36%
<i>No admeses</i>	27	9,82%
En estudi	3	1,09%
En tramitació	158	57,45%
<i>En tràmit Normal</i>	157	57,09%
<i>Suspeses</i>	1	0,36%
Tancades	86	31,27%
<i>Per solució</i>	25	9,09%
<i>Se solucionarà</i>	19	6,91%
<i>Actuació administrativa correcta</i>	23	8,36%
<i>Resolució</i>	19	6,91%
Acceptades	9	3,27%
No acceptades	1	0,36%
No contestades	9	3,27%
<b>Total queixes</b>	<b>275</b>	<b>100,00%</b>

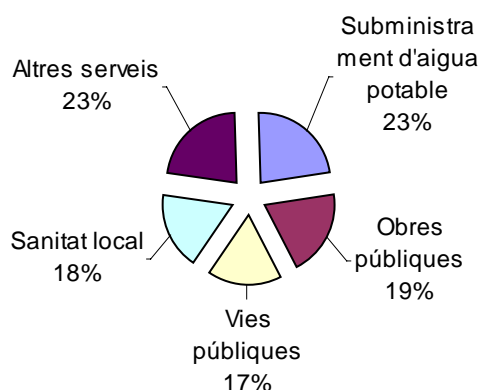


## 2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea de Serveis i Règim Jurídic de les Entitats Locals	Queixes
Serveis	100
<i>Subministrament d'aigua potable</i>	23
<i>Obres públiques</i>	19
<i>Vies públiques</i>	17
<i>Sanitat local</i>	18
<i>Altres serveis</i>	23
Ordenació del trànsit urbà	51
<i>Expedients sancionadors</i>	30
<i>Ordenació del trànsit urbà</i>	20
<i>Retirada de vehicles</i>	1
Festes i platges	11
<i>Ús d'instal·lacions nàutiques</i>	3
<i>Celebració d'espectacles</i>	4
<i>Festes patronals</i>	4
Béns	18
<i>Utilització i explotació</i>	13
<i>Investigació, partió i recuperació del domini públic</i>	5
Règim jurídic	95
<i>Responsabilitat patrimonial</i>	16
<i>Contractació</i>	5
<i>Associacions de veïns</i>	10
<i>Dret de petició</i>	40
<i>Altres queixes</i>	24
<b>Total Àrea Serveis i Règim Jurídic de les Entitats Locals</b>	<b>275</b>



### 3. SERVEIS



#### 3.1 Subministrament d'aigua potable

Una part important de queixes que al·ludixen als serveis públics locals, com també ha succeït en anys anteriors, es referixen al subministrament domiciliari d'aigua potable en els aspectes següents.

Se segueix constatant en diverses queixes la irregularitat que comporta l'absència o la dilació per part dels ajuntaments afectats d'instruir i tramitar els preceptius expedients per a municipalitzar este servei com així ho exigeix la legislació d'aplicació.

Com a exemple del que hem exposat pot servir l'objecte de la queixa núm. 051230, en què un ciutadà plantejava davant esta institució que el servei de proveïment d'aigua potable es prestava en la urbanització on residix per una empresa privada al municipi de Peníscola i, segons el seu parer, s'estaven cometent certes anomalies en el cobrament per la prestació del servei.

Després d'haver verificat esta qüestió en la informació municipal rebuda, vam reiterar el parer d'esta institució i vam formular el corresponent recordatori de compliment del deure legal a l'Ajuntament de Peníscola, referit al fet que s'instruïska el preceptiu expedient de municipalització del servei a l'empara del que disposa l'article 86, paràgraf tercer, de la Llei 7/1985, de bases de règim local.

Atés que el proveïment i subministrament d'aigua potable té el caràcter legal de servei públic de titularitat municipal, de conformitat amb el que disposen els articles 25, 26 i 86, paràgraf tercer, de la Llei 7/1985.

Este règim jurídic determina que l'expressat servei públic municipal ostenta el caràcter d'obligatori i reservat i per això ha de ser municipalitzat per l'Ajuntament, i constituïx una situació transitòria i irregular la prestació exclusivament privada del servei, sense que l'empresa en qüestió tinga cap vinculació amb l'Ajuntament, tenint en compte que ha de ser este ens públic, quant a titular del servei, el que ha d'aprovar la seua forma de gestió.

I fins que es resolga la preceptiva municipalització del servei, l'Ajuntament ha de vetlar perquè este es preste amb continuïtat, regularitat i qualitat sanitària.

Per part de l'indicat ajuntament es va informar que les tarifes que cobra l'empresa subministradora esmentada són les aprovades per la Comissió de Preus de la Comunitat Valenciana, però no s'ha rebut informe sobre el recordatori del compliment de deure legal que es va formular en els termes exposats.

Un altre aspecte de la problemàtica enunciada en este epígraf està constituït, segons posen de manifest diverses queixes, pel fet que els ciutadans consideren que no haurien de sufragar les despeses per a la instal·lació i el manteniment de les escomeses que els donen el servei públic indicat, sinó que estes despeses haurien d'anar a càrrec de les companyies subministradores.

En este sentit, caldria assenyalar que constituïx una pràctica habitual establir en les ordenances municipals que les despeses d'instal·lació i manteniment d'estes escomeses van a càrrec de l'usuari, el que contravenia l'Ordre del ministre d'Indústria de data 9 de desembre 1975, per la qual s'aproven les normes bàsiques per a les instal·lacions interiors de subministrament domiciliari d'aigua potable, que va ser derogada expressament pel Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi Tècnic de l'Edificació, en la seua disposició derogatòria.

Per tant, des de l'entrada en vigor del citat Reial decret, caldrà atendre en cada cas al que disposen les ordenances del municipi respectiu.

Referent a això, pot resultar il·lustratiu el contingut de la queixa núm. 051957, que va presentar un ciutadà sobre el fet que en l'ordenança aprovada per l'Ajuntament d'Ayora es preveia que les avaries que es produïxen en les escomeses corresponents seran a càrrec dels usuaris del servei.

En el present supòsit esta ciutadana manifestava que els danys que va patir l'escomesa referida estaven causats per la freqüent circulació de camions pel camí a través del qual s'accedix al seu habitatge, així com que esta circumstància obeïa al fet que s'estaven executant obres de condicionament del referit viari de promoció i finançament municipal.

Les esmentades circumstàncies s'havien posat en coneixement de l'Ajuntament d'Ayora segons ens concretava l'autor de la queixa, però no havia rebut contestació i feia més d'un any des que va formular este escrit, per la qual cosa esta institució va formular davant l'expressada autoritat municipal un recordatori del deure legalment establert de resoldre les peticions que presenten els ciutadans davant les administracions públiques en un termini màxim de tres mesos, i en el supòsit que s'acreditara que el trencament de l'escomesa va ser produïda amb motiu de les obres municipals de condicionament de l'esmentat camí, s'assumisquen els costos de la seua reparació per l'Ajuntament d'Ayora.

No s'ha rebut cap resposta a este efecte de la indicada corporació municipal.

Un altre aspecte essencial d'esta temàtica es referix a les queixes presentades pels ciutadans per les irregularitats concurrents en el cobrament del servei, especialment, per discrepar del consum imputat per les companyies subministradores.

Sobre estes qüestions versa la queixa núm. 051984, on una ciutadana ens posava de manifest que personal de l'Ajuntament de Montesa havia retirat el seu aparell comptador del subministrament domiciliari d'aigua potable sense previ avís i havien deixat la porta del comptador tirada a la vorera.

Vam rebre un informe municipal en el qual s'expressa que este aparell es va retirar perquè funcionava incorrectament i així es va verificar pels serveis tècnics municipals.

En el mes de gener de 2006 es va substituir el segon comptador instal·lat en l'any 2005 per un altre de nou, amb objecte que l'autora d'esta queixa poguera verificar la idoneïtat del funcionament de l'instal·lat en l'any 2005 i el primer que existia.

L'Ajuntament va realitzar una estimació objectiva del consum en 76.69 euros.

La interessada va al·legar que se li hauria d'haver notificat la substitució del primer aparell comptador, i també considera que l'altre estava en bones condicions ja que el baix i, fins i tot, inexistent consum era pel fet que l'habitatge en qüestió era segona residència i duia temps sense que s'habitara. Referent a això, va presentar dues actes de la Conselleria d'Empresa en què es qualifica d'“apte” el funcionament del primer i segon aparell comptador.

En este sentit, en la mesura que la verificació de l'aparell comptador ha estat positiva esta institució va considerar que no escau l'estimació objectiva per al càlcul de la tarifa, sinó l'aplicació dels consums anotats, i per això vam suggerir a l'Ajuntament de Montesa que realitzara una nova liquidació de conformitat amb les dades obtingudes en les anotacions de consum realitzades i, si escau, que retornara la quantitat indegudament ingressada per la interessada en concepte de l'estimació objectiva de consum materialitzada.

També se li va recomanar a esta autoritat municipal que, quan es substituïsquen els aparells comptadors de la localitat, s'avise prèviament els interessats i se'ls faça saber el motiu d'esta actuació.

L'Ajuntament de Montesa va informar esta institució que acceptava en els seus termes la resolució que li vam dirigir, i va concretar que es practicarà previ avís per a substituir els aparells en qüestió als veïns de la localitat, es realitzarà una nova liquidació sobre el consum anotat anul·lant l'estimació realitzada al moment oportú del consum domiciliari d'aigua potable i que no correspon realitzar cap devolució d'ingrés ja que no es va efectuar, per la qual cosa vam tancar el referit expedient de queixa.

Pel que fa a les queixes en tramitació d'este epígraf al·ludides en l'informe de l'anterior anualitat, els expedients identificats amb el núm. 050397 i 050091 es van tancar perquè els ajuntaments afectats havien acceptat les resolucions emeses.

I també es va tancar la queixa núm. 041126 per considerar que l'actuació que va portar a terme l'Ajuntament de Llíber va ser correcta.

### **3.2 Obres públiques**

Quant a este epígraf, la major part de les queixes presentades davant esta institució pels ciutadans es referixen a la falta d'atenció respecte de les demandes que van formular davant els seus respectius ajuntaments amb objecte que promoguen les obres necessàries per a la conservació i millora dels serveis municipals obligatoris; amb caràcter general ens manifesten que ni tan sols han rebut resposta de les administracions públiques a tan legítimes peticions cíviques.

Referent a això poden resultar extremadament il·lustratius els següents expedients de queixa.

La queixa núm. 050098 que va presentar un veí de Godella, en què manifestava que havia presentat davant l'ajuntament d'este municipi nombrosos escrits en els quals denunciava que no es netejaven amb la suficient freqüència els clavegueram de determinada part del terme municipal i per això el sistema de desguàs no funcionava adequadament quan es produïen pluges i s'hi generaven grans tolls i inundacions als voltants del seu domicili.

Ens concretava la persona interessada que, tot i els escrits enviats, no havia rebut cap resposta a este efecte i no s'havia adoptat cap mesura que pal·liara la problemàtica denunciada.

En la informació municipal que va rebre esta institució s'indicava que durant el mes de maig de l'any 2005 es van escometre determinades obres i actuacions amb la finalitat de solucionar l'objecte d'este expedient de queixa.

L'autor de la queixa, quan va tenir coneixement del que indicava l'informe municipal, va presentar un escrit d'al·legacions en què manifestava que, efectivament, va poder comprovar que en l'expressada data es van escometre les actuacions esmentades per l'Ajuntament que havien pal·liat en part la problemàtica concurrent.

En tot cas, ens indicava que seguia sense rebre resposta als reiterats escrits que va presentar.

Esta institució va recordar a l'Ajuntament de Godella l'inexcusable compliment del deure de contestar motivadament els escrits que va presentar l'autor de la queixa en el termini màxim de tres mesos, de conformitat amb el que disposa l'article 42, paràgraf tercer, de la Llei 30/1992, ja que havia excedit àmpliament este termini sense complir l'expressada obligació legal.

Així mateix, se li va suggerir a la citada autoritat municipal que per a resoldre en la seua integritat la problemàtica objecte d'esta queixa, s'adopten totes les mesures que resulten



necessàries per a garantir l'adequat estat de salubritat i neteja del clavegueram en qüestió recaptat els oportuns informes tècnics a este efecte.

L'alcaldesa de Godella ens va comunicar que s'acceptava íntegrament la resolució que li va dirigir esta institució.

En la queixa núm. 060550 ens manifestava una veïna del municipi de Godella que existix un espai urbà destinat a un parc infantil, que servix d'entrada a un col·legi confrontant, on les instal·lacions i els jocs existents, segons el seu parer, no reunixen les adequades condicions de seguretat ni d'higiene, i per això ho va posar en coneixement de l'Ajuntament, però no havia rebut cap contestació.

En la informació municipal rebuda es detallen les obres i actuacions portades a terme en el referit parc infantil per a solucionar la problemàtica denunciada, i en vam donar compte a l'autora de la queixa.

No obstant això, esta ciutadana va al·legar que encara persistixen problemes amb els balancins dels gronxadors existents que poden generar riscos als xiquets que utilitzen les instal·lacions, així com que este parc manca de sistema de drenatge, i per això, si plou, s'inunda i impediex l'accés al centre escolar confrontant.

En este sentit, se li va recomanar a l'ajuntament que com més prompte millor ordenara la inspecció tècnica de les instal·lacions existents en este parc infantil i s'escometera l'arranjament de les deficiències en els balancins existents.

Així mateix se li va suggerir la conveniència de realitzar un nou drenatge del parc en qüestió o millorar l'actual per a evitar els perjudicis que es generen quan plou al municipi.

L'alcaldesa de Godella va acceptar la resolució indicada, i per això vam tancar l'al·ludit expedient de queixa.

### **3.3. Vies públiques urbanes**

Les queixes més significatives relatives a les vies públiques urbanes se segueixen referint, com en anys anteriors, a l'exigència dels ciutadans davant els ajuntaments corresponents de la implantació o millora dels serveis municipals obligatoris que s'establixen en l'article 26, paràgraf primer, apartat a) de la Llei 7/1985, de bases de règim local.

Este precepte determina com a serveis públics que s'han de prestar en tots els municipis: "Enllumenat públic, cementeri, arreplegada de residus, neteja viària, proveïment domiciliari d'aigua potable, clavegueram, accés als nuclis de població, pavimentació de les vies públiques i control d'aliments i begudes."

Tot això, sense perjudici dels serveis obligatoris addicionals que establix este precepte d'acord amb la població de dret dels diferents municipis.

Convé tenir present respecte dels serveis municipals obligatoris dues conseqüències jurídiques essencials en les exigències dels ciutadans per a la seua implantació.

Per una banda, d'acord amb el que hi ha disposat en l'article 18, paràgraf primer, apartat g), de la Llei 7/1985, constituïx un dret veïnal exigir la prestació i, si escau, l'establiment del corresponent servei públic, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.

D'altra banda, de conformitat amb el que disposa l'article 170, paràgraf segon, apartat b), del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora d'hisendes locals, podria iniciar-se una reclamació veïnal contra el pressupost municipal aprovat anualment per la següent causa: "Per ometre el crèdit necessari per al compliment d'obligacions exigibles a l'entitat local, en virtut de precepte legal o de qualsevol altre títol legítim."

Sobre l'expressada temàtica destaca el contingut de la queixa núm. 060624 que va presentar davant esta institució un veí del municipi de Rojales i en la qual ens manifestava que la via pública on està situat el seu habitatge manca dels serveis de proveïment domiciliari d'aigua potable i de clavegueram, i per això havia denunciat esta circumstància davant l'ajuntament de la localitat i no havia rebut cap resposta.

Després d'haver recaptat la pertinent informació de l'ajuntament indicat, se'ns va remetre informe en què se'ns indica que en breu s'escometran les obres públiques necessàries per a la implantació d'estos serveis públics, atés que ja s'ha encarregat la redacció dels projectes tècnics corresponents i així se li ha comunicat a l'autor de la queixa.

Esta institució va suggerir a l'ajuntament afectat que, atés el caràcter obligatori de la disponibilitat d'estos serveis públics, al més aviat possible s'executen les obres necessàries per a la seua implantació i funcionament adequat; l'Ajuntament de Rojales va acceptar el nostre suggeriment i vam tancar esta queixa.

També resulta il·lustrativa en esta temàtica la queixa núm. 051273 que van presentar diversos veïns del municipi del Puig, en què ens manifestaven que en la urbanització on residixen no es prestava el servei d'enllumenat públic.

En l'informe municipal que es va emetre s'al·ludia al fet que este servei i la resta d'obres d'urbanització de la ubicació on residixen els autors de la queixa no havien estat rebuts per l'ajuntament, tot i que l'agent urbanitzador sí que n'havia fet l'oferiment formal des de feia sis mesos.

Així mateix es concretava en este informe que no existia habilitació pressupostària suficient en el pressupost municipal per a atendre este servei públic.

Esta institució va formular recordatori de compliment del deure legal contingut en l'article 26, paràgraf primer, apartat a), de la Llei 7/1985 a l'Ajuntament del Puig.

Esta resolució es va emetre sobre la base que el servei públic en qüestió té el caràcter d'obligatori, tenint en compte el que disposa l'article 188 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, que les obres d'urbanització realitzades per l'urbanitzador competent i situades en domini públic s'entendran rebudes als tres mesos del seu oferiment formal a l'Ajuntament sense resposta administrativa expressa.

I en tot cas resulta obligació ineludible de les corporacions municipals habilitar els crèdits necessaris per a la implantació dels serveis públics obligatoris, com és el supòsit de l'enllumenat públic.

L'Ajuntament del Puig ens va informar que acceptava la resolució indicada, i per això vam resoldre el tancament d'esta queixa.

Un altre aspecte destacable de les queixes que van presentar els ciutadans respecte de la temàtica de les vies públiques urbanes és l'absència de resposta municipal respecte de les peticions veïnals d'informació sobre els referits serveis municipals obligatoris.

Referent a això resulta imprescindible afirmar que constituïx una autèntica obligació jurídica dels diferents ajuntaments resoldre les peticions presentades pels ciutadans en el termini supletori de tres mesos i realitzar la seua preceptiva notificació, d'acord amb el que disposen els articles 42, paràgrafs primer i tercer i 89, paràgraf quart, de la Llei 30/1992, però tenint a més present que constituïx un dret veïnal reconegut en l'article 18, paràgraf primer, apartat e), de la Llei 7/1985: "Ser informat, prèvia petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació a tots els expedients i documentació municipal, d'acord amb el previst en l'article 105 de la Constitució".

Sobre l'indicat aspecte d'esta temàtica destaca l'objecte de la queixa núm. 051864, que van formular diversos veïns del municipi d'Olocau que manifestaven l'absència de resposta davant les reiterades peticions d'informació dirigides a l'ajuntament de la localitat, referides als costos econòmics de diverses obres d'asfaltat de diversos carrers de tal municipi.

L'Ajuntament de la localitat va informar esta institució que no es va donar cap contestació a les ciutadanes per excés de treball i per la indeterminació de la liquidació final de les obres, ja que s'estava pendent d'elaborar l'acta de liquidació definitiva d'estes obres.

Atesos els termes de tal informació es va formular a l'Ajuntament d'Olocau recordatori del compliment del deure establert legalment de facilitar resposta a les peticions presentades pels autors d'esta queixa i expedir la documentació sol·licitada atés el temps transcorregut des que es van presentar les sol·licituds.

Esta autoritat municipal ens va informar que acceptava l'expressat recordatori de compliment de deure legal i procedia a expedir informació detallada referent a això als ciutadans interessats, i per això vam tancar este expedient.

### **3.4 Sanitat municipal**

Les queixes que van confiar els ciutadans a esta institució sobre les competències municipals en matèria de sanitat es referixen a una variada temàtica.

Poden ser il·lustratives del que hem exposat el contingut i l'objecte dels expedients núm. 051009 i 060293.

En la queixa núm. 051009 ens manifestava una ciutadana de Crevillent els nocius efectes per a la seua salut i la sanitat ambiental que comportaven la ubicació de diversos contenidors d'escombraries davant la porta d'entrada en el seu domicili, atesa l'acumulació diària de residus sòlids allà i als seus voltants generant un clima de insalubritat d'este espai urbà, que fins i tot influïx en les adequades condicions d'habitabilitat del seu habitatge, especialment, durant l'època estival.

En la informació municipal que es va remetre a esta institució s'adjunta informe tècnic on es considera adequada la ubicació dels contenidors, i l'autora de la queixa no compartia estos aspectes per l'autora d'esta queixa ateses les conseqüències nocives que li estan generant.

Esta institució, com reiteradament recomanem en situacions semblants, considera que les autoritats locals han d'adoptar totes les mesures necessàries per a garantir respecte de la present problemàtica el dret constitucional a la salut —article 43 de la Constitució— i a un medi ambient adequat dels ciutadans —article 45 de la Constitució—, i centrar la seua activitat en els següents aspectes:

- verificar escrupolosament el compliment dels horaris establits per a depositar les escombraries per part dels usuaris.
- Controlar i, si escau, sancionar les conductes de qui, en una mostra de poc civisme, deposita les escombraries fora i al costat dels dispositius de magatzematge de la brossa.
- En el supòsit que esta última circumstància es produïsca, garantir l'adequada recollida i neteja dels contenidors en qüestió i dels seus voltants.

L'Ajuntament de Crevillent ens va comunicar que acceptava les indicades recomanacions i per això vam tancar l'expedient.

També destaca l'objecte de la queixa núm. 060293 que va presentar un funcionari de l'Ajuntament d'Elda, en què ens indicava que a pesar d'haver presentat denúncia per escrit amb data 2 de desembre de 2005 davant l'ajuntament d'eixa ciutat, per incompliment de la prohibició de fumar en les dependències municipals per part d'un regidor de la Corporació i que, a pesar de l'informe evacuat per dos policies locals que corroboraven els fets, no s'ha incoat el preceptiu expedient sancionador.

La informació remesa per l'Ajuntament de la ciutat d'Elda indica que els fets denunciats van ser “suposadament produïts” abans de l'entrada en vigor de la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries davant el tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac, i per això l'ajuntament no va adoptar cap decisió sancionadora.

Esta institució va recordar a la indicada autoritat municipal l'obligació de donar compliment als deures establits en el Decret legislatiu valencià 1/2003, d'1 d'abril, sobre prescriure la prohibició de fumar en les dependències de l'Administració pública destinades a l'atenció directa al públic i referent a això es contenen competències sancionadores dels alcaldes per a imposar multes de fins a 12.000 euros —article 54—, mentre esta norma i altres concordants sí que estaven en vigor quan es van produir els fets en qüestió.

No s'ha rebut resposta referent a això de l'Ajuntament d'Elda.

Respecte de les queixes al·ludides en este epígraf de l'informe corresponent a l'anterior anualitat, l'Ajuntament de San Miguel de Salinas no va remetre el preceptiu informe sobre l'acceptació de la resolució objecte de la queixa núm. 050682.

L'Ajuntament de la Romana ens va comunicar que acceptava la resolució referida a la queixa núm. 050818, i per això vam acordar tancar la queixa.

### **3.5 Altres serveis**

Han estat diverses les queixes que han presentat els ciutadans relatives a l'al·ludit epígraf.

Poden resultar il·lustratius els expedients de queixa que a continuació s'esmenten.

En la queixa núm. 050242 ens manifestava la ciutadana que la va formular la seua discrepància amb la resolució que va dictar l'Ajuntament de Gorga, per la qual se li va denegar la seua petició d'empadronament sobre la base que no hi residia la major part de l'any natural.

Esta institució, després d'un detallat estudi de la doctrina jurisprudencial aplicable al cas, va formular recomanació a l'ajuntament esmentat a fi que revocara la indicada resolució, ja que seria suficient la simple voluntat o ànim de residir en el municipi durant la major part de l'any, el criteri determinant per a estimar la petició d'esta ciutadana.

L'Ajuntament de Gorga ens va manifestar que no acceptava esta resolució, ja que després de realitzar diverses visites d'inspecció pels serveis municipals a l'habitatge de la l'autora de la queixa no es trobava allí esta ciutadana, i per això resulta evident que no residix la major part de l'any al municipi de Gorga.

La queixa núm. 051905 al·ludix al fet que dos ciutadans pretenien presentar en el registre municipal de Venta del Moro (València) un escrit dirigit a la Delegació Provincial de Medi ambient de la ciutat de Conca.

Segons ens van manifestar en el seu escrit de queixa, el personal d'este Ajuntament es va negar a admetre i cursar l'escrit, i els van suggerir que el presentaren en el registre de l'Ajuntament de Minglanilla, localitat de Conca.

L'Ajuntament de Venta del Moro va informar esta institució que este fet es va produir com a conseqüència que esta corporació municipal no té subscrit un conveni a este efecte amb l'Administració General de l'Estat, per la qual cosa xistix una impossibilitat jurídica de registrar i cursar els escrits dirigits a qualsevol òrgan de l'Administració General de l'Estat o d'altra comunitat autònoma que no siga la Comunitat Valenciana.

Davant del que hem expressat, vam dirigir a l'Ajuntament esmentat un suggeriment relatiu al fet que s'estudiara i es valorara la possibilitat de subscriure el conveni previst en l'article 38, paràgraf quart, de la Llei 30/1992, amb la finalitat de garantir degudament el dret dels ciutadans de presentar les sol·licituds, escrits i comunicacions dirigits a la totalitat d'administracions públiques en aquell ajuntament.

L'alcalde de Venta del Moro va comunicar a esta institució que, atesos els escassos mitjans personals i materials de què disposa l'Ajuntament, no està previst subscriure a curt termini el conveni objecte del suggeriment indicat.

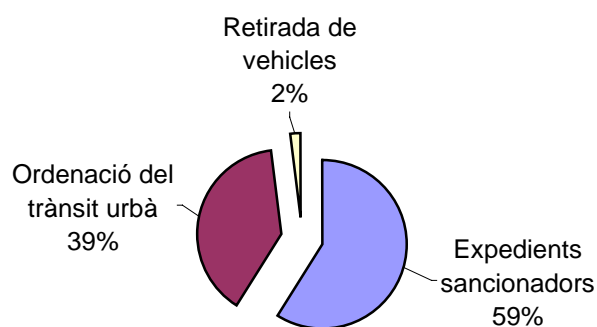
Esta institució segueix reiterant en els expedients de queixa que es presenten pels ciutadans que al·ludixen a l'expressada temàtica, la transcendència que té el fet que els diversos ajuntaments subscriguen els convenis previstos en la citada legislació de procediment administratiu, ja que només així poden resultar plenament garantits la majoria dels drets dels ciutadans davant les administracions públiques reconeguts en l'article 35 de la Llei 30/1992.

Així mateix també es va resoldre el tancament amb seguiment d'actuacions respecte de les queixes d'ofici iniciades per esta institució amb el núm. 052042 i 052104.

Respecte de la queixa núm. 052042 —queixa d'ofici núm. 65/2005—, referida a la necessitat de millorar el transport urbà des de la ciutat de Castelló de la Plana fins a la Universitat Jaume I, ateses les iniciatives i actuacions materialitzades per l'ajuntament de la ciutat, segons consta en la informació que vam rebre en esta institució i que es va contrastar amb el Rectorat de la Universitat Jaume I, i es va resoldre esta queixa en els termes indicats.

Pel que fa a la queixa núm. 052104 —queixa d'ofici núm. 80/2005—, relativa a les condicions d'accessibilitat dels centres de lectura pública autonòmics i municipals per a les persones discapacitades. Després d'haver rebut els informes requerits de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport i dels Ajuntaments de Valencia, Alacant i Castelló de la Plana, en què s'incidia a emprendre i concretar iniciatives i projectes per a fer factible el repte de l'accessibilitat per a estes instal·lacions, es va resoldre el tancament d'esta queixa amb el corresponent seguiment d'estos projectes.

#### **4. ORDENACIÓ I CONTROL DEL TRÀNSIT URBÀ**



#### **4.1 Ordenació del trànsit urbà**

Pel que fa a l'expressat epígraf, de nou la majoria de queixes presentades pels ciutadans al·ludixen a les diferents propostes que van dirigir als seus respectius ajuntaments sobre aspectes relacionats amb l'ordenació i el control del trànsit urbà i no van obtenir cap resolució ni resposta per part d'estes corporacions municipals.

Com ja es va indicar en la temàtica relativa als serveis locals, és necessari tenir present els deures que imposa la legislació aplicable als diferents ajuntaments per a resoldre i practicar notificació del que han resolt als ciutadans, en concret, el que hi ha prescrit en els articles 42, en els seus paràgrafs primer i tercer, així com 89, paràgraf quart, de la Llei 30/1992.

I només si les administracions públiques complixen escrupolosament estos deures es poden garantir adequadament els drets dels ciutadans i veïns, referits a la descrita temàtica, conformement al que hi ha previst en l'article 35, paràgraf a), de la Llei 30/1992, en concordança amb el que hi ha disposat en l'article 18, apartat primer en el seu paràgraf e), de la Llei 7/1985, a saber:

-Article 35 de la Llei 30/1992:

“Els ciutadans, en les seues relacions amb les administracions públiques, tenen els següents drets:

- a) A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguen la condició d'interessats, i obtenir còpia de documents continguts en aquells.”

-Article 18 de la Llei 7/1985:

“1. Són drets i deures dels veïns:

(...) e) Ser informat, prèvia petició raonada (...).”

També en este aspecte de les queixes referides en este epígraf i així succeïa en les relatives als serveis locals, normalment la resolució o resposta municipal davant les

referides demandes de la ciutadania es produïx una vegada que esta institució sol·licita el preceptiu informe als ajuntaments, ja que fins aleshores regna el més absolut silenci de les administracions, una actitud que comporta un manifest i ostensible incompliment de les seues obligacions legals que implica una vulneració efectiva dels drets dels ciutadans en els termes exposats amb anterioritat.

Resulta significatiu, referent a això, l'expedient de queixa núm. 050782, en què un veí de la ciutat de València va sol·licitar a l'Ajuntament que es reposaren els bol·lards que existien en una plaça confrontant al seu habitatge i que es van llevar per la realització d'unes obres de demolició d'un edifici, atesa la perillositat concurrent pel trànsit de vehicles en els accessos al seu habitatge i l'aparcament indegut d'automòbils en els laterals de la plaça en qüestió des que es van llevar.

En este cas l'autor de la queixa va rebre comunicació de la regidoria competent, en què se li indicava que no s'hi instal·larien els bol·lards perquè comportaven un obstacle per a l'accés de vehicles d'emergència, però havia presentat un escrit d'al·legacions a este efecte i ja no va rebre cap comunicació de la regidoria.

Ens va informar l'Ajuntament de Valencia del seu parer referent a això i que en pròximes dates es notificaria a l'interessat la desestimació de les seues al·legacions en l'escrit que va presentar en el registre municipal.

Esta institució va formular recomanació a l'Ajuntament de Valencia en el sentit que adoptara les mesures pressupostàries i organitzatives que resultaren pertinents per a millorar les condicions actuals del trànsit a la plaça i l'espai urbà objecte d'esta queixa.

La indicada autoritat municipal va informar que acceptava la referida recomanació, i vam tancar la queixa.

En termes molt semblants es va plantejar i es va resoldre la queixa núm. 060478, que va formular el representant d'un col·lectiu veïnal de la ciutat de València en què indicava la problemàtica del trànsit rodat que patixen els veïns del "Barri del Mercat" i que havien posat en coneixement de l'Ajuntament esta circumstància i no havien rebut cap resposta referent a això. La van rebre quan esta institució va sol·licitar la preceptiva informació, i l'Ajuntament de València va acceptar la resolució que es va dictar en idèntic sentit a l'expressat en la queixa anteriorment al·ludida, i vam resoldre el tancament d'este expedient.

Un altre aspecte de la temàtica enunciada està constituït per les queixes que plantegen els ciutadans referides a la legalitat de les ordenances i els reglaments que dicten els ajuntaments per a regular l'ordenació del trànsit urbà i altres qüestions connexes a este.

Referent a això destaca la queixa núm. 060352, que va presentar un representant sindical de l'Ajuntament d'Alacant en relació amb el Reglament de règim intern per al funcionament del servei públic d'estacionament públic regulat en superfície que va aprovar este Ajuntament, en què manifestava diverses contradiccions d'este Reglament i de la mateixa ordenança municipal vigent amb la legislació d'aplicació de superior rang jeràrquic.



Després d'haver requerit de l'Ajuntament de la ciutat d'Alacant en reiterades ocasions informació detallada sobre el contingut d'este escrit de queixa, no ens va contestar però vam dictar resolució a este efecte, sobre la base de les dades subministrades per l'autor de la queixa i atenent els aspectes que més incidixen en els drets constitucionals dels ciutadans.

La resolució d'esta institució es va centrar, essencialment, a verificar si el rang normatiu i objecte d'este Reglament i Ordenança s'ajustaven al règim jurídic establert en la Llei orgànica 17/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, en allò referit a les funcions regulades en este Reglament i en la mateixa Ordenança vigent d'estacionament en superfície amb limitació horària respecte del controlador de l'estacionament.

Tenint present que el controlador de l'estacionament en superfície no solament capta imatges fotogràfiques, sinó que mitjançant terminals portàtils de denúncies captura dades essencials com ara la matrícula, marca, model i color del vehicle, lloc i hora en què es produïx la infracció.

En este sentit, l'Agència Estatal de Protecció de Dades ha tingut l'ocasió de pronunciar-se sobre l'obligació legal de crear fitxers de dades pels ajuntaments i notificar-li'ls en els supòsits de denúncies per infracció d'ordenances municipals d'estacionament en superfície, en concret, en les seues Resolucions identificades com R/00479/2005 i R/00480/2005 d'11 de juliol.

I com que no consta a esta institució que l'Ajuntament d'Alacant haja creat el fitxer de dades per denúncies a causa d'infraccions a l'Ordenança municipal d'estacionament en superfície amb limitació horària, se li va recomanar a l'ajuntament d'esta ciutat que adoptara les iniciatives necessàries per a la creació de l'indicat fitxer de dades.

No s'ha rebut cap comunicació referent a això de la indicada autoritat municipal.

Respecte de l'expedient de queixa núm. 051178, referit en l'informe de l'anterior anualitat, el vam tancar en quedar solucionada la problemàtica que ens va confiar l'autor de la queixa.

## **4.2 Expedients sancionadors**

Les queixes presentades pels ciutadans en matèria d'expedients sancionadors per infraccions a la legislació sobre trànsit, en la seua majoria al·ludixen al fet que, per part dels diferents ajuntaments, no s'observen adequadament o, fins i tot, es vulneren les garanties procedimentals dels mateixos continguts essencialment en el Reial decret 320/1994, de 25 de febrer.

En diverses queixes es posa de manifest que els ciutadans interessats no han rebut la preceptiva notificació respecte de l'inici ni la resolució de l'expedient sancionador i, en

canvi, sí que els va arribar la notificació de la providència de constrenyiment en la fase del procediment de recaptació en via executiva.

Quan esta institució ha arribat a verificar en les investigacions iniciades referent a això l'expressat aspecte i per considerar que la falta de diligència a l'hora de practicar les notificacions pels ajuntaments intervinents implica una vulneració dels drets dels ciutadans a ser informats de la infracció comesa i la seua posterior defensa, que constituïxen el nucli essencial del dret reconegut en l'article 24 de la Constitució, com així ho reconeix la reiterada doctrina del Tribunal Constitucional —Sentències 18/1981, de 8 de juny; 54/2003, de 24 de març; 145/2004, de 13 de setembre—, ha formulat una recomanació dirigida a l'ajuntament intervinent perquè revoque la sanció econòmica imposada i la providència de constrenyiment en qüestió i, en conseqüència, es retorne per indeguda, la quantitat ingressada pels ciutadans en l'indicat concepte.

Així es va procedir en l'expedient de queixa núm. 051817, on per part de l'Ajuntament d'Elx ens va informar que es revocava la multa imposada a la ciutadana autora d'esta queixa i a la devolució dels 55,73 euros que va ingressar a este efecte.

D'igual manera va succeir respecte de l'Ajuntament de Tavernes de la Valldigna en la queixa núm. 060745, i s'havia tornat la quantitat de 78,98 euros que va ingressar l'autora de la queixa en els conceptes de multa, recàrrec i interès de demora.

També en alguns expedients de queixa es posa de manifest pels ciutadans davant esta institució que no són objecte de resolució els recursos en via administrativa que interposen davant les multes en esta temàtica imposades pels ajuntaments, és a dir, contra la resolució d'estos expedients sancionadors.

Referent a això, esta institució ha recordat als ajuntaments afectats l'ineludible compliment del deure de resoldre i notificar els recursos de reposició interposats pels ciutadans en el termini màxim d'un mes, d'acord amb el que prescriu l'article 117.2 de la Llei 30/1992, així com a més de complir l'expressat deure legal, resulta necessari que la resolució que es dicte siga absolutament congruent amb allò raonat i sol·licitat pel ciutadà en l'escrit pel qual interpose este recurs en via administrativa i pel que resulte d'este expedient —article 113.2 de la Llei 30/1992.

Estes consideracions es troben en la resolució de la queixa núm. 060725 que es va dirigir a l'Ajuntament de Benidorm, sense que se'ns haja comunicat resposta referent a això.

### **4.3 Retirada de vehicles**

La referida temàtica també s'emmarca en l'aspecte anteriorment expressat respecte de la falta d'observança i, fins i tot, la vulneració de les garanties dels ciutadans respecte de l'actuació materialitzada pels ajuntaments.

En concret, en els expedients de queixa presentats pels ciutadans es manifesta l'absència de notificació en la iniciació dels expedients sancionadors en qüestió que comporten la

retirada dels vehicles, així com la falta de resoldre i notificar els recursos que en via administrativa interposen contra les sancions imposades pels ajuntaments i les taxes liquidades per la retirada del vehicle pel servei municipal de grua corresponent.

La descrita problemàtica pot, en gran mesura, plasmar-se en l'objecte de la queixa núm. 051950, que va formular un ciutadà davant l'absència d'haver obtingut notificació de la resolució d'un recurs de reposició que va interposar davant l'Ajuntament de Montcada, referida a la resolució d'un expedient sancionador en matèria de trànsit amb imposició de multa i liquidació de taxes per l'arrossegament del seu vehicle per la policia local.

L'Ajuntament de Montcada indica que va actuar segons el que s'ha descrit perquè esta ciutadana havia aparcat en una zona en la qual es va establir una prohibició extraordinària d'aparcament, com a conseqüència de celebrar-se les festes patronals del municipi.

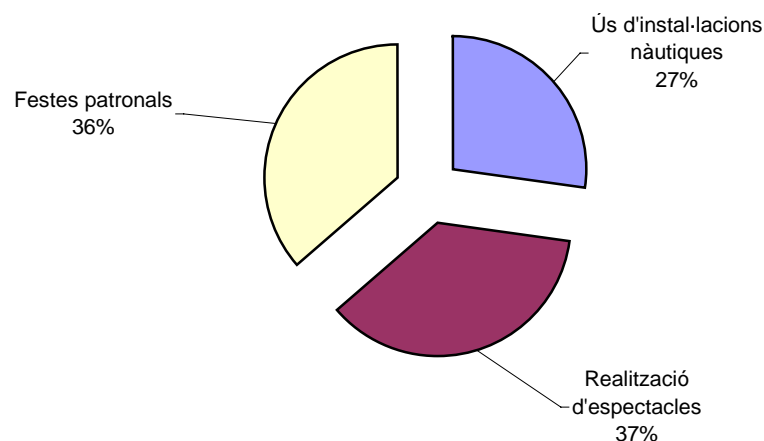
L'autor de la queixa al·legava que la senyalització que prohibia l'aparcament es va col·locar indegudament, ja que es va fixar en la finestra d'un habitatge i era de reduïdes dimensions, el que dificulta extremadament la seua visualització.

Després d'haver requerit la preceptiva informació municipal es va dictar resolució i es va notificar en la forma adequada a l'autor de la queixa, per la qual es desestima el recurs de reposició interposat.

En tot cas esta institució va recomanar a l'Ajuntament de Montcada que s'estudiaren i valoraren detingudament la totalitat d'antecedents que consten en este expedient amb la finalitat d'acordar si esqueia la revocació de la sanció que es va imposar a l'autor de la queixa i la liquidació de la taxa referida que se li va practicar.

L'autoritat municipal ens va comunicar que havia estudiat novament els antecedents i es ratificava en el que havia resolt.

## **5. FESTES**



Han estat diverses les queixes presentades pels ciutadans referides a les festes organitzades en diverses localitats de la Comunitat Valenciana, en la majoria d'estes el seu objecte és manifestar-nos les molèsties que patixen els seus autors com a conseqüència de l'ambient musical, bullícia al carrer i concentració de joves en les vies públiques fins a altes hores de la matinada.

Per tant, la present temàtica en bona mesura es reconduïx a la problemàtica de la contaminació acústica, si bé amb la peculiaritat que esta es referix a dies concrets i sobretot afecta l'horari nocturn.

En alguna de les queixes la problemàtica expressada s'agreuja ja que la durada abasta tota la temporada estival, atés que a més de la celebració de les festes en qüestió, hi tenen lloc diversos concerts nocturns i sobretot l'existència de quiosquets musicals que s'instal·len en les platges.

Bona prova del que hem expressat ho trobem en la queixa núm. 060957, que ens va confiar una ciutadana que residix en la zona de la platja de Burriana i que ens comunicava que patia molèsties en horari nocturn des dels mesos del juliol fins a l'octubre provocades per les festes de diferents urbanitzacions, l'ambient musical dels quiosquets instal·lats al llarg de la platja i la celebració de diversos concerts musicals que es perllonguen fins a l'endemà promoguts per l'Ajuntament.

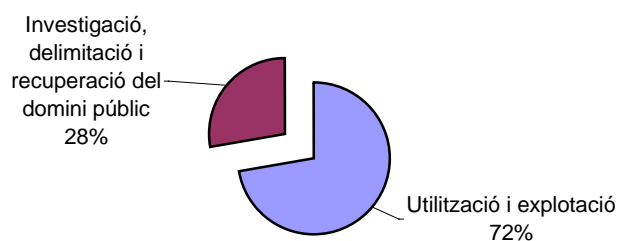
En este expedient es va sol·licitar una ampliació de la informació inicialment facilitada a esta institució per l'Ajuntament de Burriana, a fi de dictar resolució, ja que esta ciutadana també expressava que no era atesa degudament per la Policia Local, atés que no acudia, en la seua opinió, amb la diligència deguda a les seues telefonades a verificar la descrita problemàtica i estendre les actes corresponents.

Respecte de la queixa núm. 050284 a la qual s'al·ludia en l'anterior informe anual, relativa a la participació de la dona en condicions d'igualtat amb l'home en les Festes de Moros i Cristians de la ciutat d'Alcoi, es va remetre informe de data 9 de febrer de 2006 per part de la Conselleria de Benestar Social en què s'indicava, entre altres qüestions que, una vegada quede dilucidat este assumpte en via judicial "este departament

adoptarà, d'acord amb les normes vigents i els programes i plans en vigor, les mesures adequades per a la seua més correcta conclusió.”

Vam resoldre el tancament de la queixa d'ofici núm. 052044 —queixa d'ofici núm. 67/2005—, referida al control i la inspecció de les festes extraordinàries de la Nit de Cap d'Any que es porta a terme per la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques en els municipis de la Comunitat Valenciana, sobre la base del detallat informe que ens va remetre esta Conselleria sobre el control i la inspecció duts a efecte en l'al·ludit esdeveniment festiu.

## 6. BÉNS



### 6.1 Utilització i explotació

Com succeïa en anteriors anualitats, la majoria de queixes formulades pels ciutadans en l'expressada temàtica es referixen a la problemàtica relativa a la instal·lació de mercadets ambulants en determinats espais públics i durant concrets dies de la setmana, en allò relatiu essencialment a la incidència de l'ordenació de trànsit a la zona.

També algunes queixes es referixen a l'excessiva demora o, fins i tot, l'absència de resolució per part dels ajuntaments respecte de les peticions d'autorització de nous llocs en estos mercadets ambulants que van sol·licitar els autors de les queixes i que en la majoria d'ocasions es notifica quan hi intervé esta institució.

Així mateix destaca l'objecte de la queixa núm. 060092, presentada per un ciutadà que va donar al mes de maig de l'any 2001 a la ciutat d'Alacant la seua col·lecció particular sobre el cinema que constava de més de 50.000 objectes diversos, i que constituïx el “Fons F.H.G.” per l'Ajuntament d'Alacant.

Este fons va passar a dependre de la Unitat de Conservació de Patrimoni Històric Artístic Municipal però no se n'havia fet un inventari íntegre paral·lel dels materials que l'integren.

Al mes de juny de 2004, el fons es trasllada a un local annex a l'ermita de Sant Roc, que té sistemes de seguretat i alarma, i també se n'inicia l'inventari i la catalogació.

El motiu de la queixa és pel fet que el donant s'havia assabentat a través d'uns coneguts que s'havia adquirit en mercadets de revenda una sèrie de programes de mà corresponents al fons.

Esta institució, després de la investigació materialitzada en este expedient de queixa, va fer constar a l'Ajuntament d'Alacant els dos deures essencials que l'afecten en esta problemàtica, a saber:

D'una banda, que d'acord amb el que disposa el Reglament de béns de les corporacions locals, aprovat pel reial decret 1372/1986, de 13 de juny, els ajuntaments estan obligats a formar inventaris de tots els seus béns i drets, qualssevol que siga la seua naturalesa o forma d'adquisició —articles 17.1 i 18.3.

I, d'una altra banda, l'essencial deure de custòdia del fons esmentat per part de l'Ajuntament, quan el seu titular dominical és ja esta corporació municipal —article 37.1 del citat Reial decret 1372/1986.

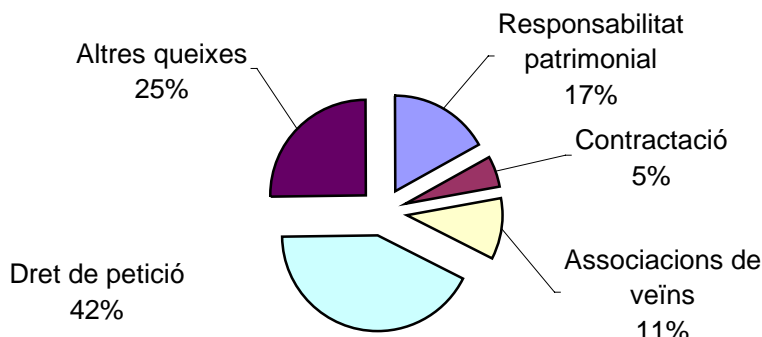
I en este sentit es va formular l'oportú recordatori de compliment dels expressats deures legals a l'Ajuntament d'Alacant, que va remetre comunicació a esta institució en què acceptava la nostra resolució i incidia que l'inventari d'este fons no es va poder concloure per la quantitat de materials que el conformaven.

## **6.2. Investigació, delimitació i recuperació del domini públic**

També en este aspecte del domini públic local esta institució ha recomanat als diferents ajuntaments afectats que siguen extremadament diligents no només en l'adequada utilització i explotació del patrimoni municipal, sinó també que actuen de manera diligent a exercir les potestats d'investigació, delimitació i recuperació de l'expressat domini, de conformitat amb el que exigix l'indicat Reglament de béns de les entitats locals —articles 44 i següents.

En estos termes es va pronunciar esta institució en els expedients de queixa núm. 050843 i núm. 051876, mitjançant les resolucions que va dirigir als ajuntaments de Castelló de la Plana i Oropesa, respectivament.

## 7. RÈGIM JURÍDIC



### 7.1 Responsabilitat patrimonial

La qüestió principal que traslladen els ciutadans a esta institució en les queixes referides a l'exercici de l'acció administrativa d'exigència de responsabilitat als diferents ens locals és la relativa a l'excessiva dilació en la tramitació i resolució dels expedients.

Convé tenir present que el Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques preveu com a termini màxim per a dictar resolució en els indicats expedients el de sis mesos des de la seua iniciació, llevat que este s'amplie en els termes que s'acorde si s'arribara a resoldre un període extraordinari de prova en l'expedient en qüestió i segons el que disposa l'article 49 de la Llei 30/1992 no podria excedir tres mesos més, tot això en l'anomenat procediment general.

Tenint en compte que en el denominat procediment abreujat el termini màxim establert per a la resolució d'estos expedients es xifra en trenta dies —articles 13.3 i 17.2 del Reial decret 429/1993.

En tot cas, l'article 43, paràgrafs primer i quart, de la Llei 30/1992 exigeix que es dicte resolució en estos procediments a pesar d'haver transcorregut este termini, tenint present que d'acord amb el que prescriu l'article 142, paràgraf seté, de la Llei 30/1992: "Si no recau resolució expressa es podrà entendre desestimada la sol·licitud d'indemnització."

La descrita temàtica queda palesa en els següents expedients de queixa:

En l'expedient núm. 051330 que ens va confiar una ciutadana de València ens exposava que, com a conseqüència d'una caiguda per defecte d'una vorera en una via pública en esta ciutat, es va produir diverses lesions i el trencament de les seues ulleres, i per això va reclamar la corresponent responsabilitat patrimonial a l'Ajuntament de València pels

danys i perjudicis ocasionats, però no havia emés resolució sobre esta petició presentada feia més de divuit mesos.

En la queixa núm. 060205 ens manifestava una veïna de Moncofa que havia patit greus danys l'habitatge que constituïx el seu domicili com a conseqüència de l'enderrocament d'un edifici per part del personal de l'Ajuntament de la indicada localitat, i va formular reclamació de responsabilitat patrimonial davant este ens públic i no havia obtingut resolució a este efecte a pesar d'haver transcorregut més d'un any des de la reclamació.

I en la queixa núm. 060514 ens exposava una veïna de la ciutat de València que havia patit danys corporals com a conseqüència d'una caiguda en la via pública i va exercir l'acció de responsabilitat patrimonial contra l'Ajuntament de Valencia perquè se li rescabalaren els danys i perjudicis patits, però no se li ha notificat la preceptiva resolució referent a això tot i que han transcorregut més de dinou mesos des que es va iniciar l'expedient municipal en qüestió.

En estes queixes, esta institució, després d'haver verificat els punts en qüestió, va dirigir resolució als ajuntaments esmentats a fi de formular recordatori del compliment del deure legal de resoldre estos expedients en el termini màxim de sis mesos des que es van iniciar, i, en tot, cas, recomanar que es dicte resolució i es notifique en la forma escaient als interessats en el termini més breu possible, i que es respecten escrupolosament en tot cas les garanties procedimentals dels ciutadans interessats en estos expedients.

## **7.2 Contractació**

Sobre la temàtica de la contractació administrativa dels ens locals destaca la queixa núm. 060212, que va presentar un gerent d'una empresa d'organització d'esdeveniments lúdics en què ens exposava que l'Ajuntament d'Aspe resolvia anualment l'expedient de contractació per a adjudicar determinats esdeveniments lúdicofestius durant les festes patronals molt prop de la celebració d'estos, per la qual cosa resultava impossible contractar artistes de reconegut prestigi amb tan poca antelació, i esta ciutadana considerava que allò adequat seria que esta licitació es fera durant els primers mesos de l'any o, fins i tot, en el mes de desembre anterior.

Segons ens va exposar en la seua queixa la persona interessada, l'adjudicatari d'estos esdeveniments havia estat una altra empresa en l'any 2006 i en altres anys anteriors.

Després d'haver comprovat estes qüestions mitjançant la informació que ens va remetre l'Ajuntament d'Aspe, vam suggerir a esta autoritat municipal que en les pròximes licitacions per a la contractació d'este tipus d'esdeveniments s'incoara l'oportú expedient i s'obriera la licitació amb suficient antelació perquè tots els aspirants puguen contactar i reservar els artistes en igualtat de condicions, i perquè així puguen concórrer al contracte amb més garanties.

L'Ajuntament d'Aspe va dirigir una comunicació a esta institució, en què reiterava que la corporació municipal complia escrupolosament la legislació aplicable en matèria de



contractació administrativa en l'assumpte objecte de la referida queixa, i per això va resoldre el tancament d'este expedient.

### **7.3 Associacions veïnals**

També en la present anualitat les queixes més freqüents de les associacions veïnals es referixen a la dilació o, si escau, absència d'obtenir informació dels ajuntaments on han dirigit les seues peticions en les matèries objecte de la seua competència, en concret, sobre subvencions municipals, règim de disposició de locals municipals i estat procedimental dels diversos projectes i iniciatives municipals.

Referent a això resulta summament il·lustrativa la queixa núm. 041662 a la qual existia referència en este apartat de l'anterior anualitat.

L'Ajuntament de Xàtiva va comunicar a esta institució en allò referit a la resolució que se li va formular en este expedient de queixa, que s'havia remés a l'associació veïnal que la va presentar la documentació municipal sobre el règim de subvencions en qüestió i que la Junta de Govern Local va concedir a esta associació una ajuda de 230 euros en la seua sessió de data 24 d'octubre de 2005.

Esta institució va reiterar a esta autoritat municipal que sobre l'aspecte contingut en la indicada queixa que es referia a les dificultats per a l'accés de tal associació al local de reunions que havia sol·licitat, no s'havia rebut cap informació municipal.

Se'ns va remetre certificat de l'acord de la Junta de Govern Local de data 30 de gener de 2006, pel qual quedava assabentat este òrgan municipal de l'últim escrit que va remetre esta institució en els termes indicats, al mateix temps que es comunicava que no resulta factible conèixer el moment exacte en què podria disposar d'un local de reunions com pretenia la indicada associació.

### **7.4 Dret de petició**

Sobre l'enunciada temàtica, la majoria de les queixes que formulen els ciutadans es referixen a la falta de resposta dels diferents ajuntaments respecte de les peticions que els formulen els ciutadans a l'empara del dret constitucional reconegut en l'article 29 de la Constitució.

En este sentit, convé tenir present que l'indicat dret es desenvolupa per la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició, que estableix en el seu article 11, paràgrafs primer i tercer, el següent:

“1. Una vegada admesa a tràmit una petició, l'autoritat o òrgan competent estaran obligats a contestar i notificar la contestació en el termini de tres mesos, comptador des de la data de la seua presentació (...).

3. La contestació arplegarà, almenys, els termes en els quals la petició ha estat presa en consideració per part de l'autoritat o òrgan competent i incorporarà les raons i motius

pels quals s'acorda accedir a la petició o no fer-ho. En cas que, com a resultat de la petició, s'haja adoptat qualsevol acord, mesura o resolució específica, s'agregarà a la contestació.”

Tenint en tot cas present que la resolució d'inadmissibilitat de la petició en qüestió haurà de cursar-se a l'interessat com a màxim en un termini de quaranta-cinc dies des de la seua presentació —article 9.1 de la Llei Orgànica 4/2001—, ja que en cas contrari s'entén admesa esta petició.

Esta institució quan en la investigació materialitzada ha verificat la falta de resposta per part dels ajuntaments competents, respecte de les peticions presentades pels ciutadans en l'àmbit de la Llei orgànica 4/2001 esmentada, ha formulat a l'ajuntament corresponent el recordatori del compliment del deure legalment establert de contestar i notificar esta contestació al ciutadà autor de la queixa en el termini màxim de tres mesos des que va presentar la petició en qüestió.

Referent a això es va procedir de la manera indicada en la queixa núm. 060203, referida a la petició d'un ciutadà de tenir accés a una acta d'un ple de l'Ajuntament de Lliria; queixa núm. 060397, sobre petició relativa a la publicitat de les convocatòries dels acords plenaris de l'Ajuntament de Novetlé; queixa núm. núm. 060813, que versa sobre petició de l'aplicació de la Llei de símbols de la Comunitat Valenciana —Llei 8/1984— per l'Ajuntament de Paiporta.

Els ajuntaments esmentats van acceptar les resolucions i per això vam tancar els expedients.

En relació a la queixa núm. 050130 a la resolució de la qual s'al·ludia en l'anterior informe anual, l'Ajuntament de la ciutat d'Alacant ens va comunicar que l'acceptava i que adoptaria les mesures i resolucions necessàries per a adaptar l'organització municipal als dictats de la Llei estatal 57/2003, i per això vam tancar l'expedient de queixa.

Els representants de les associacions veïnals Nous Horitzons i La Veu, com a autors de l'indicat expedient de queixa, van sol·licitar la seua reobertura, ja que no els constava l'aprovació del Reglament corresponent al nou règim de funcionament dels districtes, el Reglament de participació ciutadana, el Reglament de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions i el Reglament del Tribunal Econòmic Administratiu Municipal.

Així com que tampoc van entrar en funcionament el Consell Social de la ciutat, la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions i el Tribunal per a les reclamacions economicoadministratives.

Davant el que hem exposat, vam sol·licitar una ampliació de la informació municipal referent a això.

Per part de la Regidoria de Participació Ciutadana es va comunicar a esta institució que el Reglament dels Districtes i Participació Ciutadana va entrar en vigor el tres de

desembre de 2005 i s'han convocat eleccions per a triar els nou representants de cadascuna de les cinc Juntes de Districte.

Després de remetre la informació municipal obtinguda als autors de la queixa, van manifestar que el que consideren de més urgència i importància és la posada en funcionament del Consell Social de la ciutat.

En este sentit, esta institució va recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, de forma urgent, impulse i accelere decididament la constitució i el funcionament del Consell Social de la ciutat, sense perjudici que se seguisquen materialitzant les diferents iniciatives municipals per a adaptar l'organització de l'Ajuntament a les previsions de la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local.

Per part de l'Ajuntament d'Alacant no s'ha remés cap resposta sobre l'expressada recomanació relativa a la constitució i funcionament del Consell Social de la ciutat, i li hem formulat dos requeriments a este efecte.

## VIII. ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

### 1. Introducció

En els informes anuals de la institució, sota este títol donem compte de les queixes formulades pels ciutadans que no tenen una fàcil acollida en les matèries, els epígrafs i els subepígrafs que utilitzem habitualment per a ordenar i agrupar els expedients de queixa. Es tracta de queixes en les quals es qüestiona l'actuació de les administracions públiques en relació amb els drets dels ciutadans. De l'estudi detallat d'estos expedients pot resultar que estiguem davant una actuació incorrecta de l'Administració des del punt de vista substantiu o material, pot ocórrer que afecte els drets del ciutadà com a part interessada en un procediment o també que es tracte de comportaments de l'Administració que afecten drets constitucionals o estatutaris, com ara el dret a gaudir d'un medi ambient adequat (art. 45 CE), la garantia de conservació de la promoció de l'enriquiment del patrimoni històric, cultural i artístic (art. 46 CE), la defensa dels consumidors i usuaris (art. 51 CE), el dret d'associació (art. 22 CE), etc.

En definitiva, en este capítol examinem els expedients que entenem més rellevants en diferents matèries, uns expedients que no han estat enquadrats en capítols relatius a matèries concretes i el resultat dels quals, una vegada finalitzada la corresponent investigació, conclou amb una resolució, ja siga sobre el fons de l'assumpte, ja siga sobre qüestions procedimentals.

Les matèries que s'aborden en este capítol corresponents a l'informe de 2006 són les següents: justícia i Administració pública, en concret, com es veurà, assistència jurídica gratuïta (matèria sobre la qual esta institució ja ha dictat diferents resolucions), i jutjat de violència sobre la dona; indústria, assumptes referents a inspecció tècnica de vehicles i a xarxes d'alta tensió elèctrica; ocupació, expedients amb característiques que les diferencien de les queixes que s'inclouen en el capítol d'ocupació pública, com ara contractació laboral, manteniment dels contractes de treball amb persones amb discapacitat sobrevinguda, transparència en els processos selectius de personal; consum; transports (Ferrocarriils de la Generalitat Valenciana); col·legis professionals; cultura (biblioteques públiques); i agricultura.

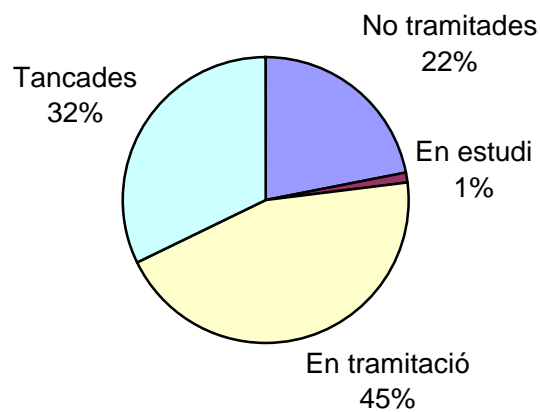
En este informe hem considerat els expedients de queixa inclosos en el capítol de queixes relatives a altres àmbits d'actuació pública la tramitació dels quals ha finalitzat en 2006, encara que s'hagen iniciat en exercicis anteriors, si bé a efectes estadístics també es consideren les queixes iniciades durant 2006 la tramitació de les quals continua.

Així, el nombre de queixes en este capítol puja a 96, a més de les 42 que es van iniciar en 2005.

## 2. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres

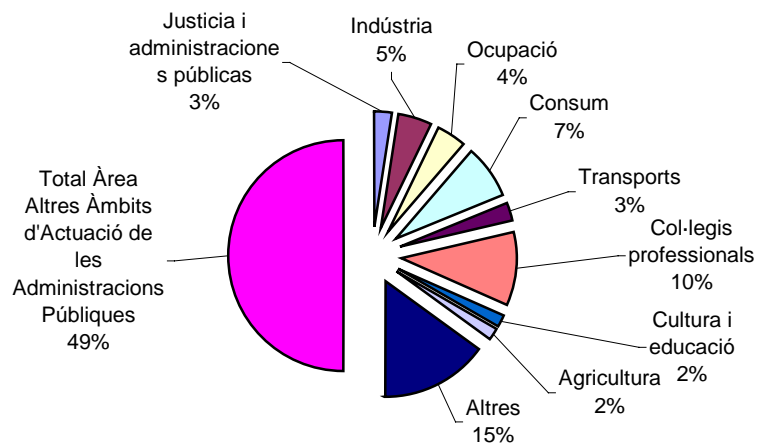
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No tramitades	21	21,88%
♦ <i>Enviades al Defensor del Poble</i>	2	2,08%
♦ <i>No admeses</i>	19	19,79%
En estudi	1	1,04%
En tramitació	43	44,79%
♦ <i>En tràmit normal</i>	43	44,79%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	31	32,29%
♦ <i>Per solució</i>	10	10,42%
♦ <i>Se solucionarà</i>	0	0,00%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	15	15,63%
♦ <i>Resolució</i>	6	6,25%
• Acceptades	3	3,13%
• No acceptades	3	3,13%
• No contestades	0	0,00%
<b>Total queixes</b>	<b>96</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques	Queixes
Justícia i administracions públiques	5
Indústria	9
Ocupació	8
Consum	14
Transports	5
Col·legis professionals	20
Cultura i educació	3
Agricultura	3
Altres	29
<b>Total de l'Àrea Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques</b>	<b>96</b>



### 3. Justícia i administracions públiques

#### 3.1 Justícia gratuïta

La Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta de València no va acceptar el suggeriment de valorar o estudiar la possibilitat de revisar d'ofici la resolució denegatòria d'esta Comissió d'assistència jurídica gratuïta a la ciutadana autora de la queixa. En efecte, en l'expedient de queixa núm. 06531, la ciutadana acudix a esta institució a partir de la denegació de la Comissió de data 22 de febrer de 2006, que fonamentava la seua resolució desestimatòria en el fet que els ingressos de la unitat familiar de l'autora de la sol·licitud superen “el doble del salari mínim interprofessional”, tot aplicant-hi el que estableixen els articles 3 de la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta, i 2 del Decret 29/2001, de 30 de gener, del Consell de la Generalitat Valenciana, de desenvolupament de la llei esmentada.

La ciutadana que va acudir a esta institució indicava en el seu escrit inicial que no disposava de recursos per a contractar els serveis d'un lletrat, però al llarg de la investigació vam observar, com va tenir oportunitat d'al·legar la ciutadana afectada al moment oportú, que: “les dades econòmiques que em van demanar, declaració de la renda, correspon al moment en què el meu marit estava viu, i en aquell moment sí que superava estos ingressos; no obstant això, ara (a l'efecte de presentar la sol·licitud d'assistència jurídica gratuïta), quan requerisc, precisament com a conseqüència de la seua mort, la designació d'un advocat d'ofici, la meua persona cobra una miserable pensió de viduïtat”. Certament la ciutadana aporta a l'expedient còpia del certificat de rendes de 2005, expedit per l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), en data 31 de gener de 2006, en el qual constava que l'autora de la queixa havia percebut per la prestació de “pensió de viduïtat” l'import íntegre de 4.141,78 € (més 30,05 € d'auxili per defunció), així com còpia de les nòmines de diversos períodes de l'any 2005 (un total de 56 dies), i les retribucions percebudes pujaven a 1.642 €.

La Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta va denegar, com ja ha quedat dit, la sol·licitud sobre la base del criteri dels ingressos de la unitat familiar; a més, en l'informe remés com a requeriment d'esta institució afegia un argument de caràcter procedimental, i és que esta resolució va ser notificada a l'autora de la queixa, sense que s'haguera impugnat la referida resolució en els terminis establits, “per la qual cosa esta resolució ha de considerar-se ferma”, concloïa l'informe de la Comissió.

Esta institució ha indicat en diverses resolucions els problemes que planteja una interpretació rígida de la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta (vegeu, per totes, les corresponents als expedients 050093 i 051194). Perquè el més cert és que l'article 5 de la referida llei estableix la possibilitat del reconeixement excepcional del dret quan estableix que: “per consideració de les circumstàncies de família del sol·licitant, nombre de fills o familiars al seu càrrec, estat de salut, obligacions econòmiques que sobre ell pesen, costos derivats de la iniciació del procés o d'altres d'anàloga naturalesa, la comissió d'assistència jurídica gratuïta davant la qual es presente la sol·licitud motivada i els ingressos, encara que se superen els límits previstos en l'article 3, no han d'excedir el quàdruple del salari mínim interprofessional”.

En esta direcció, la resolució que es comenta porta a col·lació el que estableix l'article 119 de la Constitució espanyola: “la justícia serà gratuïta quan així ho dispose la llei, i en tot cas, respecte de qui acredite insuficiència de recursos per a litigar”. Esta previsió constitucional va ser desenvolupada per la ja citada Llei 1/1996, de 10 de gener, modificada posteriorment per diferents disposicions.

En el preàmbul de la llei pot llegir-se:

“Sota l'àmplia llibertat de configuració legal que es deriva de l'article 119 de la CE, la present llei arriba més lluny que el sistema anterior en adaptar els criteris per a reconèixer el dret d'assistència jurídica gratuïta i establir un doble mecanisme: d'una banda, un criteri objectiu per al reconeixement del dret, basat en la situació econòmica dels sol·licitants, i complementat per un mecanisme flexible d'apreciació subjectiva d'acord amb la nostra jurisprudència constitucional, que possibilita efectuar el reconeixement excepcional del dret a persones la situació econòmica de les quals excedix el mòdul legal però que, no obstant això, afronten unes circumstàncies d'una índole i de l'altra que han de ser ponderades i que fan convenient este reconeixement”.

En este sentit ha d'interpretar-se el que estableix l'article 3 de la llei per al reconeixement del dret, en relació amb el 5, més amunt transcrit, i el 12. Així es reflectix en la resolució que ens ocupa.

Quant a l'argument procedimental esgrimit per la Comissió en relació amb la fermesa dels actes administratius, que esdevenen fermes en no ser impugnats per l'interessat dins el termini establert, esta institució no pot sinó coincidir-hi. No obstant això, cal recordar, i així ho fa la resolució, el que estableixen els articles 102 i següents de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, quan es referix a la revisió d'ofici, en concret el que disposa en el número 1 de l'article 102, cohesionat amb el que determina l'article 62.1, g), en la redacció donada a estos per la Llei 4/1999, de 13 de gener.

La resolució que es comenta, de data 13 de novembre de 2006, suggerix a la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques que valore o estudeie la possibilitat de revisar d'ofici la resolució denegatòria de la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta atenent a la situació econòmica de l'autora de la queixa a partir del mes d'abril de 2005 (data de la defunció del seu espòs), a fi de veure si es donen els requisits per a obtenir dret a l'assistència jurídica gratuïta en els termes previstos en la Llei 1/1996, de 10 de gener.

Vam donar trasllat de la resolució a la Conselleria perquè emetera informe en el qual manifestara l'acceptació o no del suggeriment realitzat, i la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta de València va remetre a esta institució, en data 21 de desembre de 2006, un informe en el qual s'indicava que: “traslladat (el suggeriment) en la reunió de la Comissió, en sessió que va tenir lloc el 20 de desembre de 2006, s'ha decidit que com que no va ser impugnada per la interessada la resolució dictada al moment oportú dins el termini legalment establert esdevé ferma.”



En relació també amb l'apartat relatiu a justícia gratuïta la institució va dictar una resolució en l'expedient de queixa núm. 051723. El cas, però, és ben distint del que hem exposat més amunt. El motiu d'esta queixa és la durada del procés per a la designació d'un advocat del torn d'ofici en el Col·legi d'Advocats de València. La ciutadana que va presentar la queixa havia promogut un procediment judicial per al desnonament d'un habitatge de la seua propietat, i havia estat suspesa la vista per al corresponent judici verbal en sol·licitar el mandat assistència jurídica gratuïta. L'expedient relatiu a este últim aspecte va ser iniciat pel Col·legi d'Advocats de València el 3 d'agost de 2005, i se'n va resoldre l'arxivament per falta de documentació preceptiva per a la concessió del benefici i es va remetre l'expedient a la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta, en data 6 de setembre de 2005, a fi que confirmara l'arxivament efectuat. El mandat, i sol·licitant del benefici, va presentar, en data 13 de setembre de 2005, part de la documentació requerida davant el Col·legi d'Advocats i va ser remesa posteriorment a la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta, per estimar o desestimar el dret. Esta Comissió, en data 23 de novembre de 2005, va acordar l'arxivament de l'expedient.

Durant tot este període de temps no va ser assignat un advocat provisional al mandat, fet que va produir una dilació en la resolució judicial de la pretensió de la ciutadana que li va provocar perjudicis innecessaris. El termini per a resoldre es va dilatar per un període proper a tres mesos. Si a esta conducta li sumem el fet que els procediments judicials en el sistema espanyol, de vegades, són lents i de llarga durada, ens trobem amb una situació d'inseguretat jurídica per als ciutadans. En el cas que ens ocupa, l'autora d'esta queixa es va veure privada de l'ús i gaudi d'un bé propi i de pèrdues econòmiques, a causa de la tardança en el procediment de justícia gratuïta.

Davant esta situació la institució, en la seua resolució, va recordar a la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta el deure legal de complir els terminis establits per a resoldre i notificar els procediments de justícia gratuïta.

En efecte, l'art. 41.2. de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, estableix que el termini màxim en què ha de notificar-se la resolució expressa serà el fixat per la norma reguladora del corresponent procediment. Així, l'article 17 de la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta, disposa que:

“La Comissió, una vegada efectuades les comprovacions anteriors, dictarà resolució en el termini màxim de trenta dies comptadors a partir de la recepció de l'expedient per part de la Comissió, i reconeixerà o denegarà el dret a l'assistència jurídica gratuïta i (...) determinarà quins beneficis són d'aplicació a la sol·licitud”.

### **3.2 Jutjats de violència sobre la dona**

La Secretaria d'Ocupació i Dona de la Comissió Executiva de CCOO l'Alacantí – les Marines va presentar una queixa sobre la implantació del Jutjat de Violència sobre la Dona núm. 1 d'Alacant, uns jutjats previstos en la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere. La queixa, que va provocar l'obertura de l'expedient núm. 051255, tenia com a objecte posar de

manifest les deficiències tant de recursos humans com de recursos materials. En efecte, la plantilla del referit Jutjat estava composta per 3 llocs del cos de gestió processal i administrativa, 4 llocs del cos de tramitació processal i administrativa i 1 lloc del cos d'auxili judicial. No obstant això, diverses vicissituds van impedir que esta plantilla estiguera al complet des de l'inici de l'activitat del jutjat i calia recórrer a la cobertura temporal de vacants.

Al moment oportú el Consell General del Poder Judicial va autoritzar una magistrada i una secretària de suport per a l'esmentat jutjat, que s'hi van incorporar i hi presten els seus serveis. Posteriorment es van incorporar al Jutjat 2 funcionaris interins del cos de tramitació processal i administrativa, i un funcionari del grup d'auxili judicial. Quant als recursos materials, de la investigació efectuada a partir de la queixa que es tracta es dedueix que l'espai físic és inadequat, a banda d'altres deficiències, com ara que el despatx que ocupen la magistrada i la secretària de suport no tenen connexió telefònica.

Una vegada constatades estes deficiències i d'altres, tant en la dotació de personal com en l'espai físic que ocupa el jutjat de què es tracta, en la Resolució d'esta institució de 30 de gener de 2006 es realitzen, amb caràcter previ a formular una sèrie de recomanacions i suggeriments, algunes consideracions d'interés. Així, es recorda que la violència de gènere ha adquirit en els últims anys nivells d'intensitat i quantitat que ha provocat una activitat inusitada de tots els poders públics. La Llei orgànica 1/2004, de 20 de desembre, va culminar un procés d'iniciatives que des de diferents fronts tendixen a donar resposta unívoca al fenomen de la violència de gènere. En este sentit, cal entendre que els jutjats de violència contra la dona no són uns jutjats més; n'hi ha prou a referir l'especialitat segons la qual en un mateix procés s'apliquen alhora normes civils i penals; el caràcter sumari de determinades actuacions; o la bateria de mesures cautelars que poden ser adoptades. Assenyalem, com a mostra, el que estableix l'article 63 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre: "En les actuacions i els procediments relacionats amb la violència de gènere es protegirà la intimitat de la víctima". I afegix: "Els jutges competents podran acordar, d'ofici o a instància de part, que les vistes es desenvolupen a porta tancada". Doncs bé, el jutjat de què es tracta no té control de qui vol accedir a les dependències judicials; un despatx de regulars dimensions ha estat destinat a sala de vistes; etc.

Com a conclusió de tot el que hem exposat, esta institució va resoldre recomanar que es dote el jutjat de tres llocs del cos de gestió processal i administrativa, i dos llocs de tramitació processal i administrativa, que cada magistrada, secretària i fiscal disposen de despatx individual i de línia telefònica pròpia; que s'habilite el que calga per a disposar de despatxos en els quals puguen dur a terme el seu treball els funcionaris; i suggerir que es dote el jutjat de les instal·lacions necessàries perquè es produïska el control d'accés a les dependències judicials.

La Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques va respondre a la resolució, en resum, indicant que s'ha sol·licitat al Ministeri de Justícia la creació d'un segon jutjat de violència sobre la dona a Alacant; que accepta la recomanació de procurar línia telefònica pròpia per a la magistrada, secretària i fiscal, tot i que per al despatx individual, l'espai físic de què es disposa no ho permet; quant al control d'accés a les dependències judicials, consideren suficients les mesures de seguretat implantades.

## 4. Indústria

### 4.1 Inspecció tècnica de vehicles

La Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència va acceptar el suggeriment efectuat per esta institució en l'expedient de queixa 050396, en un assumpte de discrepància d'interpretació sobre la consideració d'una autocaravana a l'efecte d'inspecció tècnica de vehicles. El ciutadà al·legava que l'Administració li indicava que havia de passar les revisions d'ITV com a vehicle destinat a transports de mercaderies, però ell entén que es tracta d'un vehicle destinat al transport de persones, i afegix a més que en la documentació tècnica del vehicle que li va ser lliurada quan el va adquirir figurava per a descriure'l "furgó habitatge". La discrepància sorgiria de la interpretació del que estableix el Reial decret 2042/1994, que estableix dos grups: 1, vehicles destinats al transport de persones, i 2, vehicles destinats al transport de mercaderies; esta classificació té efectes per a assignar la caducitat de la inspecció a cada tipus de vehicle. El Reial decret citat disposa expressament que "en el cas de vehicles mixts, vehicles habitatge i autocaravanes, la freqüència d'inspecció aplicable serà la més restrictiva entre les corresponents al transport de persones o mercaderies aplicable al vehicle de què es tracte", i la més restrictiva i, per tant, d'aplicació segons l'Administració, és la prevista per al grup 2,"1" (vehicles destinats al transport de mercaderies amb MMA menor o igual a 3.500 kg). El ciutadà, per contra, entén que en una autocaravana no poden transportar-se mercaderies de cap manera.

No obstant això, esta resolució recorda que en el Reial decret 2822/1998, de 23 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament general de vehicles, en el seu annex II, "definicions i categories", es definixen les autocaravanes com: "vehicle construït amb propòsit especial incloent-hi allotjament habitatge i que conté, almenys, l'equip següent: seients i taula, llits o lliteres que puguen ser convertits en seients, cuina i armaris o similars. Este equip estarà rígidament fixat al compartiment habitatge: els seients i la taula poden ser dissenyats per a ser desmuntats fàcilment".

Com a conclusió se suggerix a la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència que s'estudie i es valore la possibilitat de realitzar una interpretació del concepte "autocaravana" com a vehicle destinat al transport de persones per a establir la periodicitat de realitzar les revisions d'ITV d'este tipus de vehicles.

La Direcció General de Seguretat Industrial i Consum, de la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, mitjançant escrit de data 26 d'abril de 2005, va comunicar a esta institució l'acceptació del suggeriment formulat.

També referit a l'obligació d'inspecció tècnica de vehicles es va iniciar l'expedient de queixa núm. 060704. El ciutadà que es va dirigir a esta institució manifestava que un vehicle de la seua propietat va ser objecte de robatori, i li van furtar la documentació corresponent. Quan va presentar la inevitable denúncia va ser informat que l'expedició de la documentació era gratuïta, excepte la relativa a la ITV, ja que havia de sotmetre el vehicle a una nova inspecció, tot i que encara estava vigent l'autorització que li conferia

una inspecció anterior, per la qual havia d'abonar la quantitat corresponent per a sotmetre a inspecció el vehicle.

Vam remetre el contingut de la queixa a la Conselleria competent per raó de la matèria i aquella va informar esta institució que, d'acord amb el que disposa l'article 30 del Reglament de vehicles “quan se sol·licite duplicat per pèrdua o sostracció del permís o llicència de circulació i igualment s'haguera perdut o sostret la corresponent targeta d'inspecció tècnica o el certificat de característiques, el vehicle haurà de sotmetre's a inspecció per l'òrgan competent en matèria d'indústria per a expedir un duplicat de targeta d'inspecció tècnica o certificat de característiques”.

En conseqüència, es va recomanar a l'Administració competent que reemborsara a l'interessat la quantitat cobrada en concepte de pagament per inspecció del vehicle, per tenir vigent l'autorització que li conferia una inspecció anterior en el moment de sol·licitar un duplicat de la targeta d'inspecció tècnica sostreta.

La Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, mitjançant escrit de data 10 de novembre de 2006, va traslladar a esta institució informe en el qual indicava que no acceptava la recomanació continguda en la resolució, i no es van aportar elements nous que desvirtuaren els termes ni el fonament de la resolució d'esta institució.

#### 4.2 Xarxa d'alta tensió d'Iberdrola

La institució va haver de formular una resolució amb relació a la queixa presentada per un ciutadà que denunciava que per la seua propietat, de naturalitza rústica, en el municipi de Xestalgar (València) discorre una xarxa d'alta tensió gestionada per Iberdrola, que li produïx diversos danys en la massa arbòria que hi ha. La referida queixa era reiteració d'una anterior que havia donat lloc a un expedient substanciat en l'any 2003, que va concloure amb la recomanació per part d'esta institució que les activitats de poda exigides per l'estesa elèctrica es realitzaren de manera que generaren els menors danys possibles a la finca de l'interessat i que el compensaren pels perjudicis causats.

El motiu d'esta nova queixa que va provocar l'obertura de l'expedient número 050913, objecte de la resolució de què es tracta, és que l'interessat assenyala que Iberdrola no li ha compensat cap dany dels causats en els arbres de la finca de la seua propietat.

Vam demanar el corresponent informe a la Conselleria competent per raó de la matèria; i una vegada evacuat s'hi indicava que Iberdrola havia actuat d'acord amb el que hi ha establert reglamentàriament, segons resolució dictada per la Conselleria en data 18 de juny de 2001. Entre les dades que consten en esta institució figura que l'interessat va interposar un recurs d'alçada, sobre el qual va recaure resolució en data 12 de juliol de 2002, en la qual s'ordenava que la companyia elèctrica “haurà de comunicar-li prèviament la necessitat de podar els arbres, de manera que se li causen els mínims perjudicis necessaris.”

Respecte d'aquell expedient de 2003, la institució va emetre una sèrie de recomanacions que van ser acceptades per l'administració competent, i es va remetre a la companyia elèctrica un escrit a fi d'instar-la que es repararen els danys ocasionats a l'interessat.

No obstant això, en l'expedient que ens ocupa el ciutadà autor de la queixa afirma, com ha quedat dit, que Iberdrola no ha compensat cap dany dels causats.

En la Resolució dictada en este expedient núm. 050913 en data 2 de febrer de 2006, la institució recorda el que estableix l'art. 35 del Decret 3151/1968, de 28 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de línies elèctriques aèries d'alta tensió, que disposa "Per a evitar les interrupcions del servei i els possibles incendis produïts pel contacte de branques o troncs d'arbres amb els conductors d'una línia elèctrica haurà d'establir-se, mitjançant la corresponent indemnització, una zona de tala d'arbrat a banda i banda de la línia (...)".

En definitiva, i després de realitzar algunes consideracions en relació amb el règim sancionador establert en la vigent normativa reguladora del sector elèctric, la institució recomanava a la Conselleria competent per raó de la matèria que efectuara un nou requeriment a la companyia Iberdrola perquè compensara a l'interessat els danys experimentats i se li advertia de l'obertura d'expedient sancionador.

En data 25 d'octubre de 2006 es rep informe de la Direcció General d'Indústria de la Conselleria d'Infraestructures i Transports, en el qual s'indica que la recomanació no s'accepta, sobre la base, essencialment, de tres arguments: la finca propietat de l'interessat està gravada amb una servitud de passada d'energia elèctrica que obliga el propietari del predi servent que els arbres plantats en la seua propietat no envaïsquen la zona de seguretat; ha d'establir-se una zona de tala d'arbrat, prèvia la corresponent indemnització, però el concessionari de la línia estarà obligat a exigir periòdicament que s'efectuen les operacions de tala i poda necessàries en la zona de protecció assenyalada; i, finalment, la compensació que cal abonar al propietari de la finca es veu absorbida pel cost que li comportarà mantenir la zona de protecció.

## **5. Ocupació**

### **5.1 Contractació laboral**

En la queixa que va rebre el número d'expedient 051560, la ciutadana manifesta que va prestar serveis per a la Societat Anònima de Gestió Sagunt com a conductora a través de sis contractes de treball temporals en la modalitat d'eventual per circumstàncies de la producció, ininterrompudament entre el 4 d'octubre de 2004 i el 30 d'abril de 2005. Els contractes que va subscriure la interessada amb esta Societat obeïen a una ampliació de l'horari de prestació del servei públic que comporta la instauració d'un torn de vesprada amb vocació de continuïtat; és a dir, que es tractava de l'activitat normal de l'empresa. En estos casos només és possible prestar el referit servei amb personal propi, mitjançant l'adscripció voluntària, o realitzant una modificació substancial de condicions de treball

perquè afecten tant l'horari com el règim de treball a torns. Fora d'això hauria de prestar-se amb personal de nou ingrés amb contracte indefinit.

La doctrina del Tribunal Suprem quant a frau de la llei en la contractació temporal ha estat unànime i constant, i es pot resumir la relativa al contracte eventual per circumstàncies de la producció en la continguda en la Sentència de 18 de novembre de 1998, quan diu:

“En la contractació per l'ocupadora sota la modalitat de contractes eventuais per circumstàncies de la producció no es consignava amb precisió i claredat la causa o circumstància que tinguera realment com a finalitat atendre concretes i esporàdiques exigències circumstancials del mercat, acumulació de tasques o excés de comandes, fins tot i tractant-se de l'activitat normal de l'empresa, que és el que justifica este tipus de contractació (...), figurava a més que durant la seua relació, sota diverses modalitats contractuals, sempre ha realitzat les mateixes funcions ordinàries en l'activitat de l'ocupadora i no estava justificat tampoc que existira un dèficit de plantilla”,

i afegia que:

“(...) el fet que no puga entendre's que realment la finalitat perseguida per l'ocupadora fóra la cobertura provisional de places vacants, el que exclou també reconduir la causa de la temporalitat és la que se servix la figura de la interinitat, comporta, en summa, entendre que la relació laboral portada al procés va esdevenir en per temps indefinit”.

La Resolució dictada per esta institució en data de 9 de desembre de 2005 conclou que no només no es va respectar el dret material de la modalitat contractual triada, sinó tampoc el formal, i va recomanar a la Societat que prenguera les mesures necessàries per a seleccionar personal entre els contractats eventuais.

La Societat Anònima de Gestió de Sagunt, mitjançant escrit de data 2 de gener de 2006, acceptà la recomanació efectuada i manifestà el seu compromís de preveure, en tot cas, el fet d'haver prestat serveis per compte de la societat mitjançant contracte eventual com a criteri rellevant per a la conversió en contractes fixos.

Un altre motiu d'estudi per esta institució en matèria d'ocupació ha estat el de la integració laboral de la persones amb discapacitat. En concret, es va plantejar el cas d'un ciutadà que ocupava el lloc de conductor mitjançant contracte indefinit des de 1997, i al gener de 2005 es va declarar la seua incapacitat permanent total per a la seua professió habitual. L'empresa per a la qual treballa va adequar el seu lloc de treball a altres comeses.

L'empresa, per consideració a estes circumstàncies, es va interessar per les ajudes públiques a les quals poguera acollir-se i va trobar que l'Ordre de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, per la qual es convoquen i regulen les ajudes i subvencions públiques destinades al foment d'ocupació de persones discapacitades per a 2005, es referix al manteniment de llocs de treball en centres especials d'ocupació, però no fa esment al suport si es produïx en empreses ordinàries en l'ús de reubicació de treballadors amb discapacitat sobrevinguda.

El SERVEF va aduir en el seu informe que el contingut de la citada Ordre segueix el criteri de l'Ordre del Ministeri de Treball i Afers Socials de 13 d'abril de 1984, que porta el seu origen del Reial decret 620/1981, de 5 de febrer, sobre règim unificat d'ajudes públiques a disminuïts, que preveu, entre altre tipus d'ajudes, les de promoció i integració laboral. Este Reial decret parla, entre altres objectes d'ajuda, de “reconversió laboral”, “adaptació del lloc de treball”, però sempre pensant en situació de declaració d'incapacitat permanent parcial, ja que si la invalidesa era total per a la seua professió habitual es presumia extingit el contracte de treball.

A hores d'ara entenem que la Comunitat Valenciana té competència plena per a regular les activitats de foment de l'ocupació de treballadors discapacitats. Recentment s'ha aprovat el Decret 130/2006, de 29 de setembre, del Consell, sobre promoció de l'ocupació a la Comunitat Valenciana.

També a escala estatal s'ha aprovat el Reial decret- llei 5/2006, de 9 de juny, per a la millora i el creixement de l'ocupació.

Ambdues normes es referixen al foment i la promoció de l'ocupació entre les persones afectades per algun tipus de discapacitat.

La Constitució, en l'article 49, disposa que “els poders públics realitzaran una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics (...)”.

En definitiva, en el cas concret que va donar lloc a l'expedient de queixa núm. 060946, la institució va dictar una Resolució en data 23 d'octubre de 2006, en la qual recomanava a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, que iniciara accions tendents a fomentar la integració laboral de les persones amb discapacitat i que es prevegen els supòsits d'adopció de mesures empresarials tendents a la conservació dels contractes de treball amb persones amb discapacitat, i que es prevegen els supòsits d'adopció de mesures empresarials tendents a la conservació dels contractes de treball amb persones amb discapacitat sobrevinguda.

El SERVEF va remetre escrit en data 23 de novembre de 2006 en el qual manifesta atendre la recomanació, i que proposarà que es remeta la resolució de la institució al Ministeri Treball i Afers Socials.

En este mateix capítol es va haver de resoldre, en relació amb una queixa referida al dret de revisar els exercicis dels aspirants en procés selectiu per a obtenir el títol de capacitació professional per a transport interior i internacional de mercaderies. L'autora de la queixa va sol·licitar al juliol de 2005 la revisió del seu examen, així com còpia d'este. El tribunal qualificador de les proves de capacitació li va indicar, mitjançant informe emés el 5 de setembre de 2005, sobre la puntuació necessària per a l'obtenció de la capacitació, així com que es ratificava en la qualificació inicial donada, sense fer cap esment de la sol·licitud de còpia de l'examen.

La institució va admetre a tràmit la queixa i li va assignar el número 051731. Es va sol·licitar informe a la Direcció General de Transports, Ports i Costes, de la Conselleria d'Infraestructures i Transports, i en l'informe emés ens va assenyalar les qüestions següents: puntuació mínima que cal obtenir en cada exercici; que el tribunal havia revisat l'examen de la interessada i que es ratificava en la qualificació; i que, davant l'ingent nombre d'aspirants, resulta difícil atendre adequadament totes les reclamacions que es formulen.

La institució va emetre Resolució en data 9 de febrer de 2006, en la qual es feia la següent consideració: les qualificacions d'exàmens són veritables actes administratius del procediment administratiu de selecció de personal, si bé, actes administratius dels denominats de tràmit qualificat (article 107.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre). En este sentit, el Tribunal Suprem en Sentència de 9 de març de 1993, va tenir ocasió de declarar que:

“l'actuació dels tribunals dels exàmens, compostos per persones coneixedores de la matèria que han de qualificar i independents dels interessos dels examinats, mereixen en principi la presumpció d'encert, que només pot ser destruïda per proves de fets certs que duguen a la conclusió que han actuat amb dol, abús de dret, o infracció de norma que regixen el procés de les proves d'aptitud i té una discrecionalitat, no absoluta, però si proporcionada als seus coneixements i a les qualificacions que han d'atorgar (...)”.

En definitiva, el principi de transparència en l'actuació administrativa té com a conseqüència en estos casos el dret del ciutadà a constatar explícitament que l'administració ha actuat amb submissió plena a la llei i al dret.

Per tant, esta institució ha recomanat a la Conselleria que, en situacions com la del cas al qual hem fet referència, extreme el deure legal de donar compliment al principi de transparència en els processos selectius i permeta als aspirants superar les proves de capacitació professional per a transportistes i que els done la possibilitat de revisar el seu exercici amb les majors garanties i mitjans, incloent-hi l'accés a l'exercici o examen realitzat.

Mitjançant escrit del conseller d'Infraestructures i Transports de data 18 de maig de 2006 es manifestava l'acceptació de la recomanació.

## **6. Consum**

En este capítol hem de ressenyar, d'una banda, una queixa que es referix a l'activitat i efectivitat de l'administració en matèria de reclamacions sobre consum i, en concret, sobre l'actuació de la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència en matèria de mediació i exercici de la potestat sancionadora i, d'una altra banda, una queixa relativa a la falta de contestació a la reclamació presentada per l'interessat i descoordinació entre els serveis afectats.

En l'expedient núm. 060290, l'autor de la queixa manifestava davant esta institució que va presentar un “full de reclamacions” davant el Servei Territorial de Consum d'Alacant, en data 30 de maig de 2005, i este Servei va concloure l'expedient obert



assenyalant que la mercantil denunciada no s'avenia a sotmetre la resolució de l'assumpte davant la Junta Arbitral de Consum, i que quant a la reclamació de danys i perjudicis que acudira a la jurisdicció ordinària, i van arxivar l'expedient.

Vam donar trasllat de l'escrit de l'autor de la queixa a la Conselleria a l'efecte que emetera informe. En el seu informe indicava que respecte a la pretensió que li siguen indemnitzats danys i perjudicis ha d'acudir a la via judicial, i va fer la mateixa argumentació que ja fera en la contestació a l'escrit inicial que dirigira el ciutadà a aquell servei de la Conselleria.

A la vista de la documentació que constava en l'expedient, la institució va emetre Resolució en data 23 d'octubre de 2006, en la qual s'aborden dues qüestions:

- a) El dret a ser indemnitzat pels danys i perjudicis causats, en este cas concret, per l'empresa concessionària d'automòbils. Respecte a esta qüestió la institució coincideix amb el que va informar l'Administració, és a dir, que la reclamació relativa a esta pretensió ha de fer-se operativa, si l'autor de la queixa ho considera oportú, davant la jurisdicció civil oportuna.
- b) L'actuació dels Serveis Territorials de Consum, quant a la mediació i a l'exercici de la potestat sancionadora.

En esta qüestió cal tenir en compte els següents arguments:

- L'article 51 de la Constitució estableix que “els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris mitjançant la protecció de la seua seguretat, la seua salut, i els seus legítims interessos econòmics (...)”. La defensa del consumidor apareix, doncs, en el nostre ordre constitucional, com un principi rector de la política social i econòmica.
- L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana atorga a la Generalitat competències exclusives en este àmbit.

La normativa valenciana en matèria de consum la constituïxen la Llei 2/1987, de 9 d'abril, de la Generalitat Valenciana, d'Estatut de consumidors i usuaris, i altres normes de desenvolupament, entre les quals cal destacar el Decret 132/1989, pel qual es regulen les infraccions, el procediment, i la competència sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

Doncs bé, a la vista de la normativa citada, esta institució entén que els drets que pogueren correspondre a l'autor de la queixa no han estat suficientment tutelats per l'Administració, i no resulta argument suficient el fet que sotmetre el conflicte, o la discrepància, a la Junta Arbitral de Consum siga voluntari per a les parts.

Per tant, en la resolució abans citada s'ha suggerit a la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, que estudie i valore la possibilitat de fer operativa la seua potestat sancionadora, amb l'inici, si escau, d'expedient sancionador i la corresponent sanció

administrativa en assumptes com el que va motivar l'obertura de l'expedient de queixa de què es tracta.

La Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, mitjançant escrit de data 30 de novembre de 2006, adduïx els punts següents:

- 1) La mediació és una via de solució de les reclamacions voluntària i gratuïta en matèria de consum.
- 2) L'article 31 de la Llei 2/1987, de 9 d'abril, de la Generalitat Valenciana, disposa, en resum, que la Generalitat fomentarà "la solució amistosa" dels conflictes i les reclamacions que afecten els consumidors i usuaris; es tracta de "propiciar" una satisfacció de les controvèrsies i reclamacions plantejades més ràpida i equitativa, mitjançant "l'oferiment de l'actuació mediatadora per part dels òrgans i serveis" previstos en esta llei, així com "acudint a fórmules d'arbitratge", quan les parts implicades així ho accepten. El que hi ha previngut en este article s'entendrà "sense perjudici de les accions legals i competències que, en tots els casos, pertanguen a l'àmbit dels òrgans judicials". S'hi conclou que la no- contestació a l'oferiment de mediació no dóna lloc a una infracció en matèria de consum.

Amb relació al segon expedient de queixa a què ens referim en este capítol (núm. 051599), l'assumpte, en essència, era el següent: una ciutadana va presentar una reclamació presentada davant l'OMIC de la Mancomunitat de Municipis de la Costera-Canal, centrada en determinades deficiències observades en una instal·lació contractada mitjançant gas natural, la qual li va facilitar l'empresa FOISA Levante, sense que obtinguera cap resposta a aquella. La institució es va dirigir a l'OMIC, que va informar que l'escrit presentat per la interessada havia estat remès al Servei Territorial de Consum. Constatat en l'expedient remès per este Servei Territorial que s'havien produït diverses vicissituds entre les mercantils Gas Natural Servicios S.A. i FOISA Levante, sobre qui havia d'assumir la responsabilitat de les deficiències denunciades, esta institució es va dirigir de nou al servei territorial per demanar informe sobre els motius que justificaven la falta de contestació a l'escrit presentat per la ciutadana. En l'informe rebut s'exposava el següent: 1) que en el Servei Territorial de Consum de València s'havia rebut una reclamació procedent de l'OMIC de la Mancomunitat de Municipis de la Costera-Canal; 2) que atés el temps transcorregut sense haver rebut cap contestació per part de l'empresa reclamada i davant la impossibilitat de continuar les actuacions de mediació, s'havia comunicat a l'OMIC La Costera-Canal que l'empresa reclamada no s'avenia a un acord amistós.

Doncs bé, no repetirem ací el criteri de la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, quant a l'abast del caràcter voluntari de la mediació com a via de solució de les reclamacions en matèria de consum.

En el present expedient de queixa es plantegen, essencialment, dues qüestions: la falta de contestació a la reclamació presentada per la interessada i la descoordinació entre els serveis intervinents.

En el primer cas s'ha produït una clara vulneració del dret de la ciutadana a obtenir de les administracions públiques una contestació motivada a les reclamacions presentades, d'acord amb el que estableix l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú; en el segon, s'ha vulnerat el mandat exprés de l'article 103 de la Constitució, quan disposa: "L'Administració pública servix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret".

Així es va reflectir en la Resolució emesa per esta institució en data 19 d'abril de 2006, en la qual es recomana al Servei Territorial de Consum de València que extreme al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, així com el respecte al mandat de l'article 103 de la Constitució.

En data 9 de maig de 2006 es va rebre un escrit de la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència en què acceptava la recomanació formulada per esta institució

## **7. Transports**

En la queixa núm. 051238, formulada per un ciutadà que manifestava ser usuari de la línia 1 del tren metropolità de València, s'exposava la preocupació per l'estat del material mòbil d'esta línia. Vam donar trasllat de la queixa a la Conselleria d'Infraestructures i Transports i va emetre un informe en què indicava que, d'acord amb les dotacions pressupostàries de l'entitat ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, s'està portant a terme progressivament la substitució d'este per noves unitats i, en concret, en allò concernent a la línia 1, està contractat el subministrament de nous trens per a substituir els que actualment circulen per esta línia.

## **8. Col·legis professionals**

En este apartat cal esmentar dues queixes especialment. La primera fa referència a una reclamació davant el Col·legi Oficial d'Odontòlegs i Estomatòlegs d'Alacant pel tracte que el ciutadà autor de la queixa va rebre d'un professional col·legiat; i la segona tracta de la impugnació d'un professional de les quotes exigides pel Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social d'Alacant.

La primera va donar lloc a l'expedient núm. 060563. L'autor de la queixa havia presentat una reclamació en data 4 d'abril de 2004 davant el Col·legi Oficial d'Odontòlegs i Estomatòlegs d'Alacant pel tracte rebut per un dels seus col·legiats, i no havia rebut contestació. Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar informe al referit Col·legi oficial, el qual ens va donar compte del següent: a) la reclamació no està motivada per un mal tracte a un pacient per part d'un col·legiat, sinó per dissensions sobre els resultats d'un tractament dental; b) de la reclamació no es desprenia ni un breu relat de fets ni el que concretament sol·licitava, i, per tant, el col·legi va sol·licitar al reclamant una versió més detallada de la seua queixa; c) el retard en la resolució de l'expedient es devia a dificultats de comunicació amb el reclamant, concretament per la

necessitat de traducció de l'anglès al castellà, ja que es dirigia a esta corporació en el primer idioma, i per la seua residència intermitent a Espanya, i haver indicat com a lloc de notificació un domicili en el nostre país; d) sobre la falta de resultats en el tractament a l'interessat havia d'acudir a la jurisdicció ordinària; e) que se li va traslladar la documentació sobre la reclamació al col·legiat corresponent, i aquell va al·legar tots els aclariments que considerà pertinents sobre les incidències sorgides en el tractament, i hi va adjuntar documentació clínica; f) el col·legi sol·licita, una vegada remesa tota la documentació de què disposa sobre el cas, informe al dentista que ha tractat novament el reclamant; g) la Comissió Deontològica, estudiats tots els antecedents, confirma que el fons de la queixa està motivat per la falta de resultats positius del tractament, que pot estar motivat per diversos factors i incidències durant el tractament.

Atenent a tots estes dades que constaven en l'expedient, la institució va emetre Resolució en data 8 de novembre de 2006, en què es realitzaven, després del relat fàctic i procedimental, les següents consideracions jurídiques:

- 1) L'article 36 de la Constitució disposa que: “La llei regularà les peculiaritats pròpies del règim jurídic dels col·legis professionals i l'exercici de les professions titulades. L'estructura interna i el seu funcionament haurien de ser democràtics”.
- 2) L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix com a competència exclusiva de la Generalitat Valenciana: “els col·legis professionals i l'exercici de les professions titulades”.
- 3) La Llei 6/1997, de 4 de desembre, de consells i col·legis professionals, dóna compliment a la previsió estatutària; esta llei és desenvolupada pel Decret 4/2002, de 4 de gener, pel qual s'aprova el reglament de la llei.

Doncs bé, la referida legislació es referix al règim disciplinari dels col·legis professionals quan es produïx la vulneració de les normes deontològiques de la professió o/i de les normes col·legials dels estatuts, i ens remet a un procediment administratiu disciplinari. L'exercici o no de la potestat disciplinària per l'actuació de les seues col·legiats correspon al col·legi professional corresponent. Com ja ha quedat dit en altres capítols d'este informe, la discrepància de l'autor de la queixa amb la decisió, en este cas, de no fer operativa esta potestat no pot per si sola motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

No obstant això, com també hi ha hagut ocasió d'indicar anteriorment, vam considerar que la demora o tardança a donar una resposta expressa a la sol·licitud de l'autor de la queixa podria implicar una actuació pública no suficientment respectuosa amb els drets d'aquell. El dret a obtenir una resolució sobre el que hom demana a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre. Així s'establix en l'article 42 de la Llei 30/1002, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú i prové dels mandats i principis establits en els articles 9.3 i 103 de la Constitució.

En conseqüència, la resolució precitada va recomanar al Col·legi Oficial d'Odontòlegs i Estomatòlegs d'Alacant que extremara al màxim els deures legals que s'extrauen l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

L'Il·lustre Col·legi Oficial d'Odontòlegs i Estomatòlegs d'Alacant, mitjançant escrit de data 5 de gener de 2007, va manifestar que acceptava la recomanació efectuada per esta institució.

En el segon expedient de queixa al qual fem referència en este capítol (núm. 060004), l'autor reclamava que l'Il·lustre Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social d'Alacant li exigia les quotes corresponents als anys 2002, 2003, 2004 i 2005, tot i que es va donar de baixa en l'any 2002, i per això este col·legi oficial va decidir suspendre el seu expedient i l'interessat no rebia cap dels serveis que li prestava anteriorment. Afegia l'autor de la queixa que en el moment de presentar-la davant esta institució havia abonat l'import de les quotes que se li reclamaven, però, no obstant això, el col·legi no li havia prestat durant este temps els serveis als quals tenen dret els col·legiats.

El Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social, requerit per esta institució, va informar que: a) l'autor de la queixa no ha causat baixa voluntària en el col·legi, sinó que va sol·licitar un imprés de baixa que finalment no va arribar a presentar; b) que l'article 38 de l'Estatut del col·legi determina com a infracció greu l'incompliment reiterat de l'obligació de pagament de les quotes; c) que en haver-se pagat les quotes s'ha iniciat expedient per a l'alçament de la sanció de suspensió. Vam donar trasllat d'este informe a l'interessat i va al·legar, fonamentalment, que, d'una banda, en cap moment havia estat requerit per al pagament, i, per una altra, que mai va ser informat que se seguia contra ell un expedient sancionador.

Després d'analitzar les dades que constaven en l'expedient, la institució, en data 21 d'agost de 2006, va emetre Resolució, en la qual es feien les següents consideracions: respecte al requeriment de quotes, no es deduïx l'existència d'actuacions públiques que vulneren els drets constitucionals o estatutaris de l'autor de la queixa, ja que de les actuacions es desprén que s'ha complert el que disposa l'article 28 de l'Estatut del col·legi oficial; quant al compliment de les formalitats del procediment sancionador, l'actuació de l'Administració no ha estat suficientment respectuosa amb els drets del ciutadà autor de la queixa.

De les actuacions es desprén que la conducta de l'autor de no respondre als requeriments d'abonament de les quotes pot comportar la comissió de falta greu, d'acord amb el que hi ha disposat en l'article 37.2, B, a, dels estatuts del col·legi. No obstant això, per a poder sancionar l'interessat és imprescindible iniciar el corresponent procediment sancionador, per la qual cosa, en el cas que es prescindisca d'este procediment, eixes actuacions seran nul·les de ple dret. En el cas que ens ocupa s'observa que no es va iniciar ni es va desenvolupar este procediment i només va ser notificada la sanció.

En este sentit es va recomanar al Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials que, amb caràcter general, observe les normes que regixen el procediment sancionador establert en els seus estatuts, i extreme el compliment escrupolós de les normes i dels tràmits de l'expedient administratiu que provenen del que estableix l'article 103 de la Constitució.

El col·legi oficial de referència, en data 7 de novembre de 2006, va remetre un escrit a esta institució i va manifestar que acceptava la recomanació efectuada.

## 9. Cultura

És de destacar en este capítol la queixa presentada en relació amb l'horari d'obertura de la Biblioteca Pública Provincial Fernando Loaces d'Orihuela (Alacant).

En l'expedient consta informe de l'Il·lm. Sr. Director General del Llibre i Biblioteques de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, en el qual, resumidament, diu que la dotació de personal de la biblioteca condiona el seu horari d'obertura, de manera que, durant els mesos de juny a setembre, només està oberta al públic durant els matins. Es va sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Orihuela i li vam recordar que l'art. 26.1b) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases del règim local, obliga els ajuntaments de més de 5.000 habitants a tenir un servei de biblioteques, i l'art. 9.4 de la Llei 10/1986, de 30 de desembre, d'organització bibliotecària de la Comunitat Valenciana, a més, imposa als municipis de més de 25.000 habitants la creació i el manteniment d'una xarxa bibliotecària urbana. L'Ajuntament d'Orihuela no va remetre la informació requerida, i per això en data 2 de novembre de 2005 es va emetre per esta institució Resolució recomanant al referit ajuntament que adoptara les decisions necessàries, bé per a implantar una xarxa de biblioteques públiques municipals a Orihuela, bé per a ampliar la plantilla de la Biblioteca Pública Provincial Fernando Loaces i l'Arxiu Municipal d'Orihuela, i que, a este efecte, subscriguera, si era necessari, el conveni adequat amb la Conselleria de Cultura, Educació i Esport.

L'Ajuntament d'Orihuela va remetre un escrit a esta institució, que, lluny de referir-se a l'assumpte objecte de la queixa, es limitava a indicar que resultava d'impossible lectura per ser Orihuela un municipi castellanoparlant i l'escrit estava en valencià, ja que esta va ser la llengua triada per l'autor de la queixa perquè es realitzaren els tràmits de l'expedient.

En data 21 de novembre de 2005 la institució va emetre un escrit a l'Ajuntament d'Orihuela en què es traduïa al castellà l'escrit inicialment enviat, però fent, a més, una sèrie de consideracions en relació amb l'ús de les llengües oficials de la Comunitat Valenciana, en general, i en els procediments administratius en particular.

Es recordava a aquell ajuntament que, d'acord amb el que estableix l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, les Corts Valencianes van aprovar en el seu moment la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, que va significar el compromís de la Generalitat Valenciana de defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat, i la recuperació social del valencià, definit com a llengua històrica i pròpia del nostre poble. Cridava també l'atenció sobre el fet que la cooficialitat lingüística va ser arreplegada per la Constitució de 1978 per a determinades comunitats autònomes, entre estes la valenciana. Es conclouia, en relació amb este tema, que una de les conseqüències de l'exposat és el dret que assistix a qualsevol ciutadà, en les seues relacions amb l'Administració, a triar la llengua en la qual desitge que es produïsquen les comunicacions i la tramitació dels expedients, i conseqüentment sorgia el correlatiu

deure de l'administració de respectar esta elecció i emprar, al llarg de tot el procediment, l'idioma que haguera estat triat.

No obstant els anteriors raonaments i haver traduït al castellà la resolució emesa per esta institució, l'Ajuntament d'Orihuela no va contestar a la resolució, de la qual cosa donem compte en este informe.

## **10. Agricultura**

En els dos expedients de queixa que destaquem en este capítol el supòsit té el mateix origen: l'adquisició de béns i drets *mortis causa*. Els autors de les queixes les plantegen en la seua condició d'hereus del causant.

En el primer cas (exp. de queixa núm. 050960), els ciutadans que van presentar la queixa manifestaven que havien sol·licitat a la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació el canvi de titularitat de tots els béns i drets de la persona causant a favor seu com a hereus, i, en concret, el d'una determinada concessió, sense que la Conselleria haguera emés resposta expressa.

Vam requerir un informe a la Conselleria i el va emetre i hi concloïa que: “no correspon a esta Direcció general, fins que se signifiquen per la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació les corresponents competències per al reconeixement de la successió en la condició de concessionari, als hereus dels adjudicatariis de les concessions, que no s'han acreditat el pagament o l'exempció, si escau, de l'impost que grava les successions així com tampoc de les corresponents acceptació i adjudicació als hereus.”

Com que no es va formular escrit d'al·legacions, la institució va dictar Resolució en data 30 de novembre de 2005 i va centrar l'assumpte en la qüestió de forma, és a dir, en la no-contestació per part de l'administració a l'escrit dels autors de la queixa, des de la consideració que en este cas l'actuació pública podia no ser prou respectuosa amb els drets dels promotors de la queixa.

En este sentit, es recordava a la Conselleria que el dret a obtenir una resolució sobre el que hom sol·licita a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, amb la finalitat d'evitar esperes interminables del ciutadà.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà (art. 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú), sense perjudici del que hi ha disposat sobre el silenci administratiu. Així mateix, l'Administració té l'obligació de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments i tenir la màxima cura de tots els tràmits que constituïxen l'expedient, d'acord amb el mandat contingut en l'article 103 de la Constitució.

En definitiva, en esta resolució es recomana a la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació que en situacions com l'analitzada s'extremen al màxim els deures legals

que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre. La Conselleria va manifestar expressament l'acceptació de la recomanació.

En el segon cas (exp. de queixa núm. 051078), els autors de la queixa van presentar escrit davant la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, en el qual sol·licitaven que fóra emés un certificat o informe en què se'ls comunicaren una sèrie d'informacions en relació amb un negoci de ceres i mels, del qual havien estat declarats hereus legals. Indicaven en el seu escrit de queixa que no havien obtingut resposta de la Conselleria. Requerit informe a la Conselleria, esta va comunicar que els autors de la queixa van resultar titulars d'un negoci de ceres i mels, en condició d'hereus d'acord amb una sentència judicial, confirmada posteriorment en recurs d'alçada, que es trobava en via d'execució, i en el qual judicialment s'havia designat un perit per a valorar este negoci i els seus rendiments, i conclouia que per a qualsevol informació que necessitaren els interessats hauria de sol·licitar-se directament al jutjat que instruïa el procediment.

Davant les dades que constaven en l'expedient, la institució va dictar Resolució en data 5 de gener de 2006 en què es feia la següent consideració: l'objecte de l'expedient se centra a determinar si els promotors de la queixa gaudixen del dret d'accés als expedients en els quals es contenen les informacions relatives a un negoci del qual, d'acord amb una resolució judicial ferma, són hereus. Davant la situació expressada, ha de considerar-se que els promotors de la queixa ostenten la condició d'interessats, ja que tenen un interès legítim. En este cas, els promotors de la queixa presentaven una raonable expectativa d'obtenir profit de la consulta dels antecedents sol·licitats, en la mesura que del coneixement de les dades requerides es podrien derivar per a ells algun dels efectes assenyalats pel Tribunal Suprem en la seua sentència de 30 de març de 1999. Les dades sol·licitades pels interessats són dades objectives que estan ja en poder de l'Administració i que, per tant, no es troben sotmeses al procés de peritatge que discorre en seu judicial.

En conseqüència, la institució va formular a la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació el Suggeriment que permeta i facilite als interessats l'exercici efectiu del dret fonamental, en tot tipus de procés, d'accés als expedients en els quals tinga la condició d'interessat.

La Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació va comunicar a esta institució que acceptava la resolució.



## IX. ÚS DEL VALENCIÀ

### 1. Introducció

El Síndic de Greuges, igual que en exercicis anteriors i com a garant dels drets lingüístics dels ciutadans, dirigix a l'Administració Pública Valenciana constants recomanacions perquè adopte les mesures necessàries per a evitar les desigualtats que puguen derivar-se de factors lingüístics i perquè adapte les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística instaurat a la Comunitat Valenciana, tant per la Constitució espanyola, el nostre Estatut d'autonomia i la Llei d'ús i ensenyament del valencià, i perquè accepte el repte de concloure el procés de recuperació del valencià, i complisca el mandat que l'Estatut d'autonomia imposa a tots els poders públics de potenciar l'ús del valencià en tots els ordres de la vida pública i social, i així poder aconseguir, a través de la seua promoció institucional, la seua equiparació amb el castellà.

La legitimitat del Síndic de Greuges per a vetlar pels drets lingüístics dels valencians està determinada per la nostra norma suprema i per l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en primer lloc, perquè la cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat autònoma, no solament l'idioma castellà, sinó també el propi de la comunitat autònoma i, en segon lloc, perquè el mandat estatutari contingut en l'art. 7 de l'Estatut d'autonomia determina la cooficialitat del castellà i el valencià a la Comunitat Valenciana i, finalment, perquè el reconeixement tant constitucional com estatutari de l'oficialitat del valencià va determinar que, amb la finalitat de fomentar el seu ús i superar l'encara evident desigualtat respecte del castellà, la Generalitat promulgara la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, que va significar el compromís de la Generalitat de defensar el nostre patrimoni cultural i, especialment, la recuperació de l'ús social de la llengua valenciana, definida com a “llengua històrica i pròpia del nostre poble”, en el preàmbul de la Llei 4/1983.

Una de les conseqüències essencials que es deriven dels mandats continguts en els preceptes citats és la possibilitat de la intervenció del Síndic de Greuges quan l'Administració pública no respecta a un ciutadà el dret a triar la llengua en la qual vol relacionar-se amb aquella, o el seu dret a exigir que totes les comunicacions oficials que li siguen dirigides siguen en valencià, un dret del qual, òbviament, sorgix el correlatiu deure de l'Administració de respectar esta elecció i d'emprar, al llarg de tot el procediment, la llengua, valencià o castellà, triada pels ciutadans.

La intervenció d'esta institució en defensa de la cooficialitat lingüística també s'estén a exigir a l'Administració pública, tant autonòmica com local, que, en el marc de les seues competències, retole els noms oficials dels municipis, territoris, nuclis poblacionals, accidents geogràfics, vies de comunicació interurbanes o dependències públiques de conformitat amb la legislació vigent respecte de l'ús del valencià, i que tots els impresos, models i formularis oficials siguen, de conformitat amb la legislació vigent, bilingües.

En altres ocasions, també hem instat l'Administració Pública Valenciana perquè adapte les seues estructures i dispose les mesures necessàries perquè els continguts de les pàgines web oficials puguen ser accessibles en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

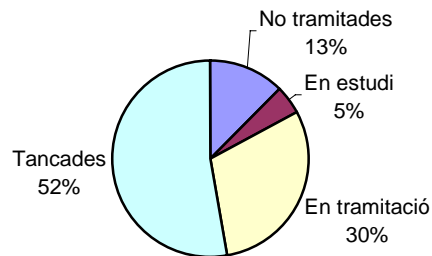
Finalment cal assenyalar que la Llei d'ús i ensenyament del valencià, conscient de la vigència absoluta del principi d'igualtat i de la prohibició de discriminació per motiu de la llengua, declara, en el seu art. 4 que “en cap cas hi podrà haver discriminació pel fet d'emprar qualssevol de les dues llengües oficials” de la Comunitat Valenciana. És per això que l'Administració Pública Valenciana està obligada a garantir la normalització lingüística, amb el benentès que les decisions públiques han de ser compatibles amb el més absolut respecte als ciutadans la llengua habitual dels quals és el castellà, sense que, en cap cas, puguen ser discriminats per raó de la seua elecció.

En definitiva, el disseny de polítiques de normalització lingüística, autoritzades i plenament legals de conformitat amb la normativa vigent, atesa la necessitat de recuperar el patrimoni lingüístic dels valencians de la situació de desigualtat en la qual es troba immers davant el castellà, troba com a límit lògic els drets reconeguts constitucionalment, estatutàriament i legalment a tots els ciutadans de la Comunitat Valenciana, i per això, la normalització lingüística no pot assolir-se ni s'ha de fer sobre la base de la infracció de la normativa vigent, per la qual cosa l'Administració ha de trobar, a l'hora d'elaborar necessàries polítiques de normalització lingüística, el punt just d'equilibri entre les necessitats de fomentar i potenciar l'ús social i oficial del valencià, i els drets lingüístics dels valencians.

## 2. L'ús del valencià en xifres

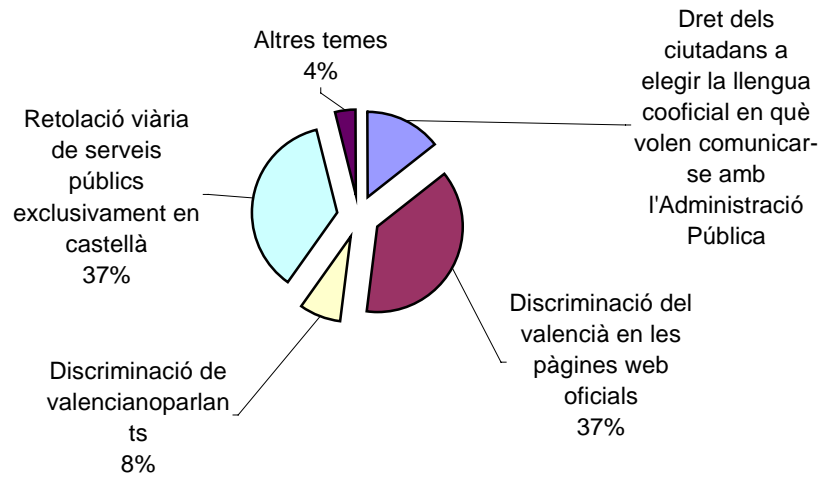
### 2.1 Anàlisi quantitativa

No tramitades	13	12,50%
♦ <i>Pendents</i>	1	0,96%
♦ <i>No admeses</i>	12	11,54%
En estudi	5	4,81%
En tramitació	31	29,81%
♦ <i>En tràmit normal</i>	31	29,81%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	55	52,88%
♦ <i>Per solució</i>	10	9,62%
♦ <i>Se solucionarà</i>	5	4,81%
♦ <i>Actuació correcta de l'administració</i>	5	4,81%
♦ <i>Resolució</i>	35	33,65%
• Acceptades	28	26,92%
• No acceptades	0	0,00%
• No contestades	7	6,73%
<b>Total queixes</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea d'Ús del Valencià	Queixes
Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial en què volen comunicar-se amb l'Administració Pública Valenciana	15
Discriminació del valencià en les pàgines web oficials	39
Discriminació de valencianoparlants	8
Retolació viària de serveis públics exclusivament en castellà	38
Altres temes	4
<b>Total Àrea Ús del Valencià</b>	<b>104</b>



### **3. Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial en què volen comunicar-se amb l'Administració Pública Valenciana**

L'art. 10 de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià assenyala que, en territori de la Comunitat Valenciana, tots els ciutadans tenen dret a dirigir-se i relacionar-se amb l'Administració pública, ja siga autonòmica o local, en valencià, i en el seu art. 16 estableix que les empreses de caràcter públic, com també els serveis públics dependents de l'Administració pública, han de garantir que els seus treballadors que tinguen relació directa amb el públic tinguen el coneixement suficient de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tenen encomanat.

En l'àmbit de la legislació bàsica estatal, l'art. 35, d) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, declara que els ciutadans, en les seues relacions amb les administracions públiques, tenen dret a utilitzar les llengües oficials en el territori de la comunitat autònoma, d'acord amb el que preveu la llei i la resta de l'ordenament jurídic.

No obstant això, este dret, de vegades, no és respectat, i este va ser el cas de la queixa 060183, entre d'altres, en la qual l'interessat exigia a un ajuntament valencià que totes les comunicacions que haguera de dirigir-li foren en valencià, i per això la realització de comunicacions exclusivament en castellà dutes a terme una vegada que l'administrat havia manifestat la seua voluntat que estes comunicacions li foren practicades en valencià, va ser considerada per esta institució com una limitació del dret reconegut als ciutadans i, en definitiva, com una extralimitació no justificada en el disseny de polítiques de normalització lingüística i, en particular, una vulneració del dret a la no-discriminació per motius lingüístics que apareix expressament consagrat en l'Estatut d'autonomia ("ningú no podrà ésser discriminat per raó de la seua llengua"), un principi general de no-discriminació que, en l'àmbit de les relacions oficials es concreta en l'art. 11 de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, en el dret que té cada ciutadà a triar, en les actuacions iniciades a instància de part, la llengua en la qual volen que l'Administració els comuniqui aquells aspectes que els interessin i, en les actuacions iniciades d'ofici, en el dret a indicar la llengua en la qual volen que l'Administració es comuniqui amb ells, independentment de quina siga la llengua en què s'haguera iniciat, un principi que, en l'àmbit estatal es reitera en l'art. 36 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, sobre la llengua que cal emprar en la tramitació dels procediments administratius.

Per este motiu esta institució insta, en casos com l'exposat, en el qual no és respectat el dret dels administrats a triar la llengua, valencià o castellà en què volen relacionar-se amb l'Administració pública, i que se li practiquen totes les comunicacions en la llengua triada, i recomana que s'adopti el punt just d'equilibri entre la necessitat de fomentar i potenciar l'ús del valencià i els drets lingüístics reconeguts a tots els valencians, siga quina siga la seua realitat idiomàtica; este punt d'equilibri, generalment, es trobarà en la remissió de documents bilingües, fins i tot amb preferència (a través de la seua ubicació en primer lloc, lletra més gran o negreta) del valencià, amb la finalitat d'assolir els objectius de normalització lingüística i superar la desigualtat del valencià respecte al castellà que encara existix.

Conseqüentment amb tot el que acabem de dir, esta institució considera, i així ho va fer saber als serveis territorials de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, amb motiu de la queixa 060052, per exemple, que l'obligació de l'Administració pública de donar resposta en la llengua cooficial de la Comunitat Valenciana triada pels interessats per a relacionar-se amb l'Administració pública no exigix més requisits que la mateixa manifestació que l'interessat haja triat en el seu escrit d'iniciació del procediment.

En idèntics termes ens vam pronunciar en la queixa 060814, en la qual vam formular a l'Ajuntament de Valencia una resolució en què li recomanaven que remetera els tríptics de bonificacions tributàries i els relatius a les campanyes publicitàries municipals en valencià, o en última instància que foren bilingües, tenint en compte que el promotor de la queixa així ho havia demanat formalment. L'Ajuntament va acceptar en tots els seus termes els nostres pronunciaments.

Una pretensió idèntica va formular davant esta institució el promotor de la queixa 060932, la tramitació de la qual no ha conclòs.

#### **4. Discriminació del valencià en pàgines web oficials**

Els valencians, com ha quedat dit, en les seues relacions amb els poders públics tenen dret (territorialment delimitat) a usar la llengua, valencià o castellà de la seua lliure elecció, i este dret, conseqüentment, genera en els poders públics la corresponent obligació d'adaptar les seues estructures a la situació de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana, perquè, en tot cas, l'exercici de la llibertat d'opció, i l'eficàcia de l'elecció realitzada estiguen plenament garantits.

La legislació vigent, quant a l'ús del valencià, és clara i terminant, i no admet cap interpretació, i el títol tercer de la Llei d'ús i ensenyament del valencià reconeix expressament el dret de tots els ciutadans a ser informats pels mitjans de comunicació socials tant en valencià com en castellà i a utilitzar, indistintament, les dues llengües cooficials a la Comunitat Valenciana i atribuïx al Consell la promoció i utilització del valencià en estos mitjans i a vetlar per una adequada presència del valencià en aquells mitjans que depenen de la Generalitat, un compromís que, com no pot ser d'altra manera, esta institució considera que ha d'estendre's a les noves realitats tecnològiques, i per això està obligada a tenir en el camp de les noves tecnologies informàtiques equips adaptats al règim de cooficialitat lingüística vigent a fi d'aprofitar plenament el potencial que estes oferixen, per este motiu són constants les recomanacions dirigides pel Síndic de Greuges a l'Administració Pública Valenciana perquè adapte les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent, de manera que les pàgines web oficials puguen ser visitades tant en valencià com en castellà, i per això en el present exercici han estat nombroses les resolucions formulades per esta institució a diverses administracions públiques, tant autonòmiques com locals, perquè revisen els continguts de les seues pàgines web i els adapten al règim de cooficialitat lingüística instaurat a la Comunitat Valenciana, unes resolucions que, en termes generals, han estat acceptades per les respectives administracions afectades, com ara, entre d'altres, les queixes 060146, 060199, 060310, 060311, 060315, 060316, 060317, 060388, 060390, 060461,

060439, 060501, 060536, 060630, 060842, 060917, 060966, en les quals diversos ajuntaments van acceptar les recomanacions i els suggeriments que els vam dirigir i ens van donar compte de les actuacions realitzades perquè les seues pàgines web pogueren ser visitades tant per ciutadans la llengua habitual dels quals és el castellà com pels valencianoparlants.

## **5. Discriminació de valencianoparlants**

Amb motiu de la queixa 060123, en la qual la promotora denunciava davant el Síndic de Greuges que estava en el seu lloc de treball com a metgessa del SAMU (Servei d'Ajuda Mèdica Urgent) en la unitat situada a Benidorm, i es va posar en contacte amb el CICV (central d'emergències depenent del mateix organisme), com és habitual en el seu treball, i per a transmetre un avís ho va fer en valencià, i va ser cominada per la locutora de la xarxa a expressar-se en castellà, ja que “no entenia el valencià”, i va afegir en to despectiu que “quan viatge a Anglaterra ja aprendré anglés”.

En considerar que la queixa reunia els requisits establits en els arts. 12 i 17 de la Llei 11/1988, de 26 de novembre, reguladora del Síndic de Greuges, va ser admesa, i una vegada concloua la tramitació vam emetre una resolució a la Conselleria de Sanitat a fi de recordar-li els deures legals que incumbixen a l'Administració pública de garantir que, en els serveis públics directament dependents de l'Administració, les persones que allí treballen i que tenen una relació directa amb el públic tinguen el coneixement suficient de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tenen encomanat, de manera que no es produïska cap discriminació o exigència de traducció, i així mateix, li vam recomanar que, en l'àmbit de les seues competències, instara l'òrgan competent perquè, en tot cas, es garantisca el dret dels ciutadans a expressar-se en valencià en les seues relacions amb les centrals d'emergències dependents del SAMU.

Un pronunciament idèntic vam formular a la Secretaria Autònoma de Cultura i Política Lingüística en concloure la tramitació de la queixa 060318, el nucli central de la qual estava determinat per la discriminació que el seu promotor va patir en les oficines d'Iberdrola, quan, en tractar de fer una gestió telefònica, se li va advertir que havia de parlar en castellà i en la qual vam suggerir a l'Administració Valenciana que realitzara els esforços necessaris per a adoptar acords amb la companyia Iberdrola a fi de fomentar l'ús del valencià, especialment en els serveis d'atenció al ciutadà.

En una oficina de correus d'Alcoi, el promotor de la queixa 060319 també va ser despectivament cominat a expressar-se en valencià, i igualment vam recomanar a la Direcció General de Política Lingüística i Patrimoni Cultural de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport que promoguera les actuacions necessàries davant Correus perquè els seus treballadors, especialment aquells que tingueren relació directa amb el públic, tinguen els coneixements suficients de valencià per a atendre el servei amb normalitat en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana.

## **6. Retolació viària de serveis públics exclusivament en castellà**

L'exigència dels valencians perquè tant la retolació viària com la dels serveis públics observen la realitat bilingüe de la Comunitat Valenciana es va manifestar, igual que en anys anteriors, en diverses queixes.

Així, en la queixa registrada amb el núm. 060019, l'interessat denunciava que la senyalització de la serra de Santa Pola exclouia el valencià.

El consistori, en la seua comunicació, assenyalava que atés que Santa Pola era un municipi turístic, un dels objectius de l'Àrea de Turisme era oferir una informació de qualitat dirigida als visitants i turistes, motiu pel qual en cada cas s'havien seleccionat els idiomes o les llengües per a publicitar fullets, cartells, notícies, reclams, etc.

Per este motiu la serra de Santa Pola, que té una sendera degudament homologada i una senyalització horitzontal (puntura de pedres i camins) i vertical (panells d'adreces, etc.) i casetes de grandària reduïda en les quals se situen els panells informatius i que mostren fonamentalment plànols de recorreguts i les icones descriptives, amb poc de text, estigueren en castellà i anglés, mentre que en altres senyalitzacions, per exemple d'elements històrics, la retolació fóra en castellà, valencià i anglés.

Els arguments esgrimits per l'Ajuntament de Santa Pola van ser acceptats per esta institució per considerar que no mereixien cap retret.

La retolació d'alguns carrers de la ciutat d'Alacant exclusivament en castellà va ser l'objecte de la queixa 060594 la tramitació de la qual va concloure amb l'emissió dirigida al consistori alacantí perquè, de conformitat amb el Decret 145/1986, de 24 de novembre, del Consell de la Generalitat Valenciana, que, en la seua disposició final primera i amb la finalitat de regular l'ús del valencià en la senyalització de vies de comunicació, instal·lació i serveis públics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana i amb l'Ordre d'1 de desembre de 1993 de la llavors Conselleria d'Educació i Ciència, en el seu art. 1 assenyalava que el criteri general de les llengües oficials a la Comunitat Valenciana en la senyalització de vies i serveis públics haurà d'atendre al predomini lingüístic establert en el títol cinc de la LUEV, en el marc de les seues competències i en futures senyalitzacions viàries del municipi, arbitrara els mecanismes necessaris per a adaptar la retolació de les vies de la ciutat al règim de cooficialitat lingüística instaurat a la Comunitat Valenciana.

La retolació del paratge conegut com font de Fosques, d'Eslida, localitat inclosa en el parc natural de la serra d'Espadà, exclusivament en castellà, també va ser objecte d'estudi pel Síndic de Greuges amb motiu de la queixa 060950, la tramitació de la qual no ha conclòs en el moment de tancar el present informe anual a les Corts Valencianes, o, en la 060986, així mateix pendent de resolució dirigida a l'Ajuntament d'Alacant, o la 060500 al de Lliria.

La retolació de les dependències de l'Ajuntament de Benidorm, que exclou el valencià en alguns llocs, com també en formularis destinats al públic, va ser el nucli central de les queixes núm. 060155 i 060159 en les quals vam formular una resolució perquè promoguera les actuacions necessàries perquè els esquemes que figuren en marquesines, quadres d'horaris, llocs d'interés, enllaços, indicadors i cartells dirigits al



públic, així com en la retolació tant exterior com interior de les dependències municipals i els fullets, impresos i formularis oficials, observaren la cooficialitat lingüística instaurada a la Comunitat Valenciana per la Constitució, l'Estatut d'autonomia i la Llei d'ús i ensenyament del valencià.

Uns pronunciaments idèntics vam formular a les diverses administracions afectades amb motiu de les queixes 060020, 060154 i 060503.

La senyalització viària unilingüe de Sagunt o de Cocentaina va ser analitzada amb motiu de les queixes 061558 i 061612 i igual que en unes altres d'idèntic contingut vam haver de recordar a l'administració afectada el dret dels ciutadans a exigir que el valencià siga una realitat en tots els àmbits públics, i l'obligació de l'Administració pública, tant autonòmica com local, de potenciar i protegir el seu ús perquè supere la diferència encara existent, respecte al castellà.

## **7. Dret dels ciutadans a rebre les comunicacions oficials en valencià**

El denominador comú de les queixes 060357, 060548, 061009, entre unes altres, estava determinat per l'incompliment per l'Administració pública del dret dels ciutadans que totes les comunicacions que els foren dirigides estigueren en la llengua que hagueren triat, valencià o castellà.

## **8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors**

- Assumpte. Discriminació del valencià en pàgina web de la Diputació Provincial d'Alacant: queixes 041622, 051258, 051667 i 051716.

La Diputació Provincial d'Alacant va acceptar la resolució que li vam dirigir que revisara els continguts de la seua pàgina web i els adaptara al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana. Ens van contestar que havien emprés la construcció d'un nou portal web, i que per a elaborar este projecte global s'havien dividit els treballs en dues fases diferenciades, una divisió determinada per l'existència prèvia d'un portal corporatiu.

La comunicació rebuda de la Diputació Provincial d'Alacant especificava, en definitiva, que els tràmits administratius per a confeccionar el pla estratègic del seu portal web i del seu entorn incloïa l'accés a este no solament en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, sinó en altres idiomes.

- Assumpte. Sol·licitud de comunicacions municipals en valencià: queixa 051847.

Vam emetre una resolució a l'Ajuntament d'Alboraia perquè totes les comunicacions que dirigiren a l'Associació de Veïns del Barri Rei en Jaume I foren en valencià, per ser esta la llengua oficial triada pel seu representant per a relacionar-se amb l'Administració pública, ja que les comunicacions practicades exclusivament en castellà quan l'administrat ja havia manifestat la seua voluntat que es practicaren en valencià,

constituïa una limitació dels drets lingüístics dels ciutadans i una extralimitació en el disseny de polítiques de normalització.

- Assumpte. Discriminació del castellà en col·legi concertat: queixa 051630.

Vam formular a l'Administració educativa una resolució perquè adoptara totes les mesures que foren necessàries per a garantir el dret que assistix cada ciutadà a triar la llengua en la qual desitgen relacionar-se amb l'Administració pública, i en definitiva, el dret que assistia al promotor de la queixa a sol·licitar que totes les comunicacions, que com a pare d'una alumna li dirigira la direcció d'un col·legi privat concertat, foren en castellà.

- Assumpte. Retolació en valencià del municipi de Benigembla: queixa 050614.

Vam dictar una resolució dirigida a l'Ajuntament de Benigembla perquè, en el marc de les seues competències, i en futurs treballs de senyalització viària, observara la cooficialitat lingüística instaurada a la Comunitat Valenciana i arbitrara tots els mecanismes que foren necessaris perquè la pròxima retolació fóra en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana i es corregiren els possibles errors gramaticals observats en alguns rètols de la localitat.

- Assumpte. Discriminació del valencià en impresos, formularis i models oficials municipals: queixa 041817.

Així mateix, vam instar l'Ajuntament de la Vila Joiosa perquè els impresos, formularis i models oficials foren redactats en forma bilingüe.

- Assumpte. Discriminació del valencià en pàgina web de l'IMPIVA: queixa 031190.

El conseller d'Empresa, Universitat i Ciència ens va donar trasllat del dictamen emés per la Direcció General de l'IMPIVA en què informava que els continguts de la pàgina web d'este organisme estaven disponibles en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana, de conformitat amb els pronunciaments formulats referent a això per esta institució.

- Assumpte. Pàgina web municipal unilingüe: queixa 050541.

L'Ajuntament de l'Alcora va informar el Síndic de Greuges que havien revisat els continguts de la pàgina web municipal per a adaptar-los al règim de cooficialitat lingüística instaurat a la Comunitat Valenciana.

- Assumpte. Retolació unilingüe: queixa 030307.

El rector de la Universitat Miguel Hernández d'Elx va informar la síndica de Greuges que, encara que les obres d'urbanització del Campus d'Elx no havien finalitzat, havien adoptat totes les mesures oportunes per a homogeneïtzar la senyalització en valencià i castellà en tots els campus, i adjuntava una mostra fotogràfica de les actuacions realitzades.



## X. QUEIXES NO CLASSIFICADES

S'inclou en este apartat un grup reduït de 18 queixes per a donar compliment a la finalitat última d'este informe que no és una altra que retre compte davant les Corts Valencianes de la gestió realitzada per la Sindicatura de Greuges durant l'any 2006, el que inclou informar sobre el nombre i la naturalesa de les queixes presentades.

En realitat es tracta en tots els casos de queixes que no han estat tramitades perquè són reclamacions presentades per alguns ciutadans que no tenen una noció clara sobre quina és la funció de la institució i sotmeten al nostre coneixement assumptes d'índole absolutament privada, en els quals no hi ha intervenció de cap administració, o assumptes derivats de contractes entre particulars, o bé assumptes que, a més de tenir este caràcter, han estat ja resolts per l'òrgan judicial competent i, en definitiva, el que els interessats ens traslladen és la seua disconformitat amb la decisió judicial adoptada. En algun cas aïllat es tracta d'escrits en els quals, en definitiva, el que sol·liciten a esta institució és un assessorament sobre quina via han de seguir en matèries també d'índole particular.

La Llei reguladora de la institució assenjala clarament en el seu art. 17.1 que:

“El Síndic de Greuges no admetrà a tràmit les queixes anònimes i rebutjarà aquelles en les quals advertisca mala fe, manca de fonament, inexistència de pretensió, així com aquelles altres la tramitació de les quals poguera perjudicar el legítim dret d'un tercer o el contingut de les quals excedisca de la seua competència.”

I el 17.3:

“El rebuig o la suspensió del tràmit de les queixes registrades pels motius fixats en els paràgrafs anteriors hauran de ser comunicats a la persona interessada, mitjançant un escrit motivat, la qual podrà ser informada de les vies més adequades per a fer valdre els seus drets.”

En compliment d'este mandat legal, en tots els supòsits s'ha contestat a l'interessat que, atesa l'índole de l'assumpte de què es tractava, no era competència d'esta institució entrar en el seu estudi, ni podíem dictar-hi cap resolució; tanmateix, sí que li vam prestar l'assessorament sol·licitat en el cas que esta fóra la raó del seu escrit o li vam recomanar el camí més adequat per a la defensa dels seus interessos.

Enguany, este apartat de queixes d'impossible classificació dins de les competències de la institució està integrat, com hem dit, per 18 queixes, de les quals en un cas se sol·licita assessorament, en tres casos ens plantegen assumptes d'índole totalment privada i en 14 supòsits ens traslladen la seua disconformitat, no amb el funcionament d'òrgans judicials, sinó amb la decisió adoptada en cada cas per l'òrgan competent.

Els números d'expedient que han correspost a estos escrits i en els quals hem donat la contestació que acabem d'explicar són els següents: 060103, 060026, 060174, 060263, 060271, 060285, 060427, 060453, 060567, 060607, 060625, 060626, 060641, 061003, 061365, 061407, 061535, i 061537.

## **XI. QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE**

### **1. Introducció**

En el present capítol, arrepleguem les queixes plantejades respecte de l'Administració de l'Estat excloses del nostre àmbit territorial, i les quals incidixen sobre aspectes legislatius de competència de les Corts Generals, en les quals la legitimació correspon al Defensor del Poble.

L'actuació que ha de seguir esta institució respecte de l'Administració de l'Estat està delimitada en l'article 12, apartats 2 i 3 i article 14 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, en concordança amb el que disposa la Llei 36/1985, de 6 de novembre, en la qual es regulen les relacions de la institució estatal i les figures similars de les comunitats autònomes.

En conseqüència, i en aplicació dels preceptes esmentats, hem de donar compte de les queixes que rebem relatives a administracions públiques distintes a la de la Generalitat Valenciana al Defensor del Poble i notificar-li paral·lelament les infraccions o irregularitats que hàgem observat. És per això que, en principi, la nostra funció referent a això consistix a assessorar directament el ciutadà que ve al Síndic de Greuges a fi de formular una denúncia davant les administracions públiques distintes de la Generalitat Valenciana, rebre la seua queixa i, una vegada qualificada, remetre-la al Defensor del Poble, amb qui mantenim la coordinació necessària i som informats de la tramitació i de la resolució que pose fi a l'expedient iniciat.

Açò és així a causa que el Síndic de Greuges, quant a alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets i de les llibertats compresos en els títols I de la Constitució espanyola i de l'Estatut d'autonomia, apareix configurat en la seua Llei reguladora 11/1988, de 26 de desembre, com a institució a la qual s'encomana la supervisió de l'actuació de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana, en el marc competencial atribuït per l'article 24 de l'Estatut d'autonomia i per la pròpia llei citada. És a dir, el Síndic de Greuges té atribuïdes competències respecte de l'Administració de la Generalitat Valenciana, l'Administració local, quan exercix competències de titularitat autonòmica, els seus organismes autònoms, empreses i ens públics o participats que en depenen, així com els serveis gestionats per persones físiques o jurídiques mitjançant concessió administrativa i, en general, qualsevol organisme o entitat que realitze funcions de servei públic i es trobe subjecte a qualsevol tipus de tutela en matèries de competència de la Generalitat, o siguen objecte de transferència o delegació en virtut de l'article 150 de la nostra carta magna.

En definitiva, queden exclosos de la nostra competència, l'Administració de l'Estat en tots els seus ordres i àmbits, i específicament l'Administració de justícia i la militar.

Enguany 2006, la matèria sobre la qual s'han presentat més queixes quant a l'actuació estatal és, sens dubte, l'Administració de justícia, ja que igual que en anys anteriors es constata que els retards en les tramitacions i resolucions judicials, en definitiva, les

relatives al funcionament de l'Administració de justícia, segueix originant el major nombre de queixes en esta matèria.

No obstant això, independentment de les queixes relatives al funcionament de l'Administració de justícia i que en virtut de tot el que hem dit remetem al Defensor del Poble perquè excedixen les competències del Síndic de Greuges, cal considerar que gran part de les qüestions suscitées en este àmbit no poden ser admeses perquè es referixen a assumptes que han estat resolts judicialment o que es troben pendents de ser-ho. El principi d'independència judicial i la seua exclusivitat en l'exercici de la funció de jutjar i executar la cosa jutjada, constitucionalment consagrat en l'article 117, determina la impossibilitat de revisar les resolucions judicials per part de les institucions defensores dels drets dels ciutadans.

Una vegada exposat això anterior, passem a donar compte de les 184 queixes remeses, en cadascuna de les diferents matèries a què es referixen segons el ministeri a què pertanyen.

## **2. MINISTERI DE JUSTÍCIA**

### **2.1 Queixes relatives al funcionament dels jutjats i tribunals**

#### *2.1.1 Dilacions indegudes*

Queixes núm. 060249, 060346, 060691, 060807, 060908, 061098, 061502.

#### *2.1.2 Disconformitat amb les resolucions judicials*

Queixes núm. 060025, 060441, 060673, 060735, 060912, 060937, 060942, 061257.

#### *2.1.3 Disconformitat amb les actuacions judicials*

Queixes núm. 06140, 060166, 060218, 060261, 060335, 060416, 060481, 060529, 060593, 060848, 061106, 061211, 061249, 061259, 061281, 061332, 061395, 061414, 061450, 061583, 061586.

### **2.2 Administració penitenciària**

Queixes núm. 060002, 060538, 060578, 060608, 060677, 060712, 060919, 061091, 061518, 061646, 061718, 061731.

### **2.3. Registre Civil**

Queixes núm. 060766, 060951, 061021, 061438, 061525.

## **2.4. Altres queixes**

### *2.4.1 Direcció General dels Registres i del Notariat*

Queixa núm. 060893, 060981.

### *2.4.2 Llei de dependència*

Queixa núm. 060154.

### *2.4.3 Llei d'identitat de gènere*

Queixa núm. 061392.

### *2.4.4 Llei de seguretat privada*

Queixes núm. 061213, 061214.

## **3. MINISTERI DE FOMENT**

### **3.1 Correus**

Queixes núm. 060125, 060206, 060422, 060989, 061025, 061086, 061096, 061479, 061491, 061735, relatives a la no-prestació del servei de repartiment en urbanitzacions i zones urbanes del litoral valencià i algunes comarques de l'interior.

### **3.2 Telefonia**

Queixes núm. 060506, 060553, 060676, 061165, 061412, 061433, relacionades amb la connexió a internet i la facturació de les noves innovacions tècniques; queixes el contingut de les quals quedava exclòs per qüestió de forma i fons de la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris i per tant no van poder ser objecte de reclamació davant la corresponent junta arbitral.

### **3.3 Carreteres**

Queixes núm. 060014 i 060875 sobre variacions en el traçat viari que perjudica els interessos de qui tenien construïdes les seues cases sobre el nou traçat i la retolació únicament en castellà de la senyalització informativa dels municipis amb el topònim valencià corresponent.

### **3.4 Ferrocarrils**

Queixes núm. 060327, 061074 i 061554, les quals tracten de les dificultats que patixen les persones físiques en els seus desplaçaments, així com retards injustificats per a viatgers amb transbordament.

### **3.5. Aviació civil**

Queixes núm. 060421 i 060471, respecte de les anomenades companyies de baix cost que operen a través d'internet.

### **3.6 D'altres**

Queixes núm. 060191 i 061186 referides a disconformitats amb el preu just acordat pels jurats provincials d'expropiació.

## **4. MINISTERI DE L'INTERIOR**

### **4.1 Estrangeria**

#### *4.1.1 Retard existent en la tramitació de l'expedient de permís de residència i/o treball*

Queixes núm. 060533, 060958, 061071, 061174, 061183, 061221, 061263.

#### *4.1.2 Dilacions indegudes en l'expedient de reagrupació familiar.*

Queixes núm. 060198, 060411, 060527, 061446.

#### *4.1.3 Inadmissió a tràmit de l'expedient d'estrangeria i dificultats per a obtenir el visat o el NIE.*

Queixes núm. 060627, 060696, 061102, 061156, 061637.

#### *4.1.4 D'altres*

Queixes núm. 060410 i 060589 referides a les dificultats en l'expedient d'obtenció de la nacionalitat espanyola.

Queixa núm. 060132 sobre la renovació de la targeta familiar de resident comunitari.



## **4.2. Trànsit**

Queixes núm. 060330, 060488, 060601, 060833, 060934, 061060, 061522, 061701, relatives a disconformitat amb la sanció imposada i/o incorrecte tracte rebut per un funcionari.

## **4.3 Agents de l'autoritat**

Queixes núm. 060896 i 060953 relatives a l'actuació dels cossos i forces de seguretat de l'Estat i a les proves d'accés a agent de les forces i cossos de seguretat, respectivament.

## **4.4 D'altres**

Queixa núm. 060256, relativa a dilacions en l'expedició del passaport d'un menor ingressat en un centre de reeducació.

Queixa núm. 060974, sobre el desacord amb la incoació d'un expedient sancionador per la Subdelegació del Govern a Alacant.

Queixa núm. 061220, sobre l'ús del valencià en la Direcció General de Policia.

# **5. MINISTERI DE TREBALL I AFERS SOCIALS**

## **5.1 Administració de la Seguretat Social**

Queixes núm. 060021, 060164, 060178, 060186, 060265, 060472, 060482, 060674, 060701, 060732, 060871, 060933, 061097, 061122, 061159, 061267, 061283, 061464, 061547, 061648, relatives a reconeixement i pagament de prestacions.

## **5.2 Institut Nacional d'Ocupació**

Queixes núm. 060204 i 061242, relatives a no-recepció de resposta a escrits dirigits a l'Administració de treball.

# **6. MINISTERI D'ECONOMIA I HISENDA**

## **6.1 Direcció General del Cadastre**

Queixes núm. 060068, 060073, 060301, 061059, 061147, 061233, 061334, 061521, 061629, 061719.

## **6.2 Tribunal Econòmic Administratiu**

Queixes núm. 061240, 061551, sobre dilacions indegudes en la resolució dels expedients tramitats.

## **6.3 Agència tributària**

Queixa núm. 060260, 060853, 060809 (IRPF), 061110 i 061377 (IVA).

## **6.4 D'altres**

Queixa núm. 061442, sobre ús del valencià en els models proporcionats.

Queixa núm. 061532, sobre reducció de l'impost de vehicles en famílies nombroses.

Queixa núm. 061734, sobre retencions fiscals.

# **7. MINISTERI DE CIÈNCIA I TECNOLOGIA**

## **7.1 Telecomunicacions**

Queixes núm. 060080, 060258, 060801, sobre la tarifació del sistema ADSL.

## **7.2 D'altres**

Queixa núm. 061085, sobre el funcionament anormal del servei de connexió a internet.

# **8. MINISTERI DE MEDI AMBIENT**

## **8.1 Organismes de conca**

Queixes núm. 060172, 060253, 061418, sobre la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

Queixa núm. 060364, sobre la Confederació Hidrogràfica del Segura.

## **8.2 Costes**

Queixes núm. 060717 i 060724, sobre el Servei Provincial de Costes d'Alacant.

## **9. MINISTERI DE SANITAT I CONSUM**

Queixa núm. 060441 relativa a complicacions esdevingudes en una teràpia contra el càncer.

Queixa núm. 060965 relativa a la recepció de medicaments estrangers.

Queixa núm. 060616, CONSUM: discriminació dels usuaris valencianoparlants en una línia de transport privada situada a València.

## **9. MINISTERI D'EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORT**

Queixa núm. 060817, beques i ajuda a l'estudi.

Queixa núm. 060900, qualificació professional de tècnics de transport sanitari.

Queixa núm. 061275, Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED).

Queixa núm. 061319, Subdirecció General de Ciències de la Salut.

## XII. COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB LA SINDICATURA DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Una de les dades que han de ser incloses en l'informe anual que esta institució ha de presentar davant les Corts Valencianes per donar-hi compte de la seua gestió és la que fa referència a la conducta que les diferents autoritats o responsables dels organismes administratius adopten davant la labor desenvolupada pel Síndic en el compliment de les missions encomanades per les Corts.

El títol II de la llei reguladora de la institució, destinat a regular el procediment que ha de seguir la Sindicatura en les seues investigacions, dedica el seu capítol IV a la necessària col·laboració de les administracions en eixa labor que el Síndic ha de desenvolupar.

La primera col·laboració d'estos organismes i autoritats és, sens dubte, la posada a la disposició de la Sindicatura de tota la informació que li siga sol·licitada per a l'esclariment del supòsit o tema de què es tracte, la qual, en la majoria dels casos resulta imprescindible per a arribar a qualsevol de les resolucions possibles; una resolució que en la majoria dels supòsits que donen lloc a l'obertura d'un expedient i l'obligació de les administracions de col·laborar en este sentit amb la missió de la Sindicatura està establida legalment de manera taxativa en diverses disposicions de la llei.

L'art. 18 disposa que:

1. Una vegada admesa la queixa, el Síndic de Greuges haurà de promoure la corresponent investigació sumària i informal per a l'esclariment dels pressupòsits d'esta. En tot cas haurà de donar compte substancial de la reclamació a l'organisme o la dependència administrativa corresponent amb la finalitat que el seu cap, **en el termini màxim de quinze dies**, ens remeta informe escrit. Este termini serà ampliable quan concórreguen circumstàncies que així ho aconsellen, segons el parer del Síndic de Greuges.
2. La negativa o dilació injustificada de l'enviament de l'informe inicial sol·licitat podran ser considerades pel síndic hostils o entorpidores de la seua actuació i les farà públiques immediatament i haurà de destacar esta qualificació en el pròxim (informe) que haja de presentar davant la Comissió de Peticions de les Corts Valencianes.

Per la seua banda, l'art. 19 qualifica com a prioritària i urgent l'obligació de totes les autoritats, funcionaris i organismes d'auxiliar el Síndic en les seues actuacions. I en l'article 24.1 estableix que la persistència en una actitud hostil o entorpidora de la labor d'investigació del Síndic podrà ser objecte d'un informe especial, a més de destacar-ho en la secció corresponent del seu informe anual.

En el capítol III, destinat a regular les resolucions que ha de dictar el Síndic quan acabe les seues investigacions i com a resultat d'estes, l'art. 29.1 estableix per a les mateixes autoritats o funcionaris l'obligació de respondre, **en un termini no superior a un mes**, als advertiments, recomanacions, recordatoris de deures legals i suggeriments per a

l'adopció de noves mesures que el Síndic haja considerat oportú formular en cada cas. I en l'apartat 2 disposa que:

“Si en transcórrer un temps raonable no s'hagueren adoptat les mesures o no s'haguera justificat la seua no-adopció, el Síndic podrà posar-ho en coneixement de la màxima autoritat de l'organisme en qüestió i si no obstant això anterior tampoc obtinguera una resposta adequada, haurà d'incloure este assumpte en el pròxim informe que eleve a les Corts Valencianes amb exprés esment dels noms de les autoritats o dels funcionaris que hagen adoptat tal actitud.”

En conseqüència amb tot el que acabem de dir, són dos els supòsits en què és possible considerar hostile o entorpidora de la missió de la Sindicatura l'actitud que s'adopte per part de qualsevol administració pública:

Un serà l'actitud de no contestar als requeriments d'informació sol·licitats i necessaris en la majoria dels casos per a obtenir una visió encertada sobre el supòsit investigat.

Esta sol·licitud ha de ser satisfeta, tal com hem indicat, en el termini de quinze dies, però este termini és ampliable en alguns casos segons criteri de la institució. Moltes vegades la informació que sol·licita de l'Administració és prou àmplia o complexa perquè, d'acord amb esta circumstància, l'ampliació del termini legal siga convenient. I estos supòsits són de major consideració en relació amb els ajuntaments de menor població i estructures administratives amb menys mitjans personals. Per este motiu i pel de facilitar en tot cas la intervenció de la institució en les millors condicions d'informació, és criteri habitual d'esta Sindicatura i de totes les institucions similars ser tan flexible com siga possible en el còmput del termini assenyalat i, per tant, les declaracions d'hostilitat d'una administració es produïxen quan eixe deure legal de subministrar informació s'incomplix de manera permanent i mantinguda al llarg dels tres requeriments que es realitzen en cada cas (un transcorregut el primer mes i els dos següents cada quinze dies).

El segon supòsit en què la Sindicatura té l'obligació de posar en coneixement de les Corts Valencianes l'actitud hostile d'una determinada administració és quan aquella administració no contesta a la resolució que es dicta en un determinat expedient, i que conté els recordatoris legals, les recomanacions o els suggeriments que en cada cas s'estimen oportuns i necessaris per a la defensa dels drets ciutadans.

En este segon supòsit el termini establert per la llei és un mes i, en conseqüència amb això, esta institució, quan formula les resolucions indicades, recorda a l'administració destinatària esta obligació i els advertix que en eixe termini la resolució serà publicada a través de la pagina *web*. També en este cas es realitzen dos requeriments per a obtenir la resposta necessària.

En conseqüència amb tot això anterior, a continuació es relacionen els expedients en els quals s'ha produït algun dels dos supòsits esmentats, i es fa referència a quin expedient es referix, quina actitud en concret respon la seua inclusió en este capítol i l'administració a què ens referim en cada cas.

#### **Queixa núm. 042082 – Ajuntament de Benidorm**

No contesta a una resolució en la qual es recomana que, juntament amb la Conselleria de Territori i Habitatge, es dispose amb urgència el que siga necessari per a evitar els abocaments d'aigües residuals al mar mentre no es concedisca, si escau, la preceptiva autorització d'abocament, prèvia justificació que este és innocu i no comporta cap perill o perjudici per a la salut pública i el medi marí.

#### **Queixa núm. 051226 – Ajuntament d'Ontinyent**

L'Ajuntament d'Ontinyent no ha acceptat la nostra recomanació que garantisca el dret a la igualtat en l'aplicació de la normativa per a restaurar la legalitat urbanística a totes les obres en construcció i a les concluses en els últims quatre anys —sense cap excepció. L'Ajuntament, a partir d'un determinat moment, decidix aplicar amb rigor la disciplina urbanística, però sense estendre eixa decisió a totes les obres concluses en els últims 4 anys.

#### **Queixa núm. 051264 – Ajuntament d'Alcoi**

No s'accepta la resolució en la qual es recomana que, al més aviat possible, promoga i adopte totes aquelles mesures que siguen necessàries per a conservar i rehabilitar els edificis de la colònia d'estiu de la Font Roja, els quals són considerats pel Pla rector d'ús i gestió del parc natural dignes de protecció per formar part del patrimoni cultural i, tot això, a fi d'evitar la seua progressiva deterioració, pèrdua o destrucció.

#### **Queixa núm. 050249 – Ajuntament d'Alcoi**

No s'accepta la resolució en la qual, en relació amb les obres consistents en la construcció d'un edifici per a albergar equip de bombament subministrament d'aigua potable, es recomana que es restituisca la legalitat urbanística conculcada, i que s'ordene la demolició de les obres il·legals i s'adopten les mesures oportunes perquè no es veja afectat l'adequat subministrament d'aigua potable al Preventori i al Centre d'Alzheimer d'Alcoi. Així mateix, vam considerar oportú recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana que, en cas d'inactivitat municipal, tramite i resolga, per subrogació, l'expedient de restabliment de la legalitat urbanística vulnerada.

#### **Queixa núm. 050126 – Ajuntament d'Alacant**

No s'accepta la resolució en la qual, en relació amb la presumpta ocupació de viari públic al carrer Serra de Xortà al Rebolledo per col·locació de pals d'estesa elèctrica, es recomana que s'adopten i ordenen, si escau, les mesures necessàries per a restablir la legalitat urbanística conculcada i que es dispose la canalització subterrània de la línia elèctrica per espais públics per discórrer per una zona residencial.

#### **Queixa núm. 050938 – Ajuntament d'Alzira**

No s'accepta la resolució en la qual, en relació amb el Pla especial de vinculació a règim de protecció pública, es recomanava que es pronunciara expressament sobre les propostes efectuades pels veïns afectats referides a l'existència d'altres solars edificables en la zona de Tulell i a la possibilitat d'altres alternatives com la construcció d'un auditori, institut, poliesportiu o qualsevol altra infraestructura o dotació combinada amb cases unifamiliars, i que expressara concretament, si escau, els motius o raons que impedisquen acollir totalment o parcialment estes propostes veïnals.

#### **Queixa núm. 050620 – Ajuntament de Cabanes**

No s'accepta la resolució en la qual es recomana que reitere i insistisca en la sol·licitud d'informe dirigida a la Conselleria de Cultura i, mentrestant s'abstinga d'aprovar el programa d'actuació integrada de l'entorn del centre d'oci Món Il·lusió per a protegir la integritat dels nuclis de població la declaració dels quals com a bé de rellevància local està tramitant-se en l'actualitat.

#### **Queixa núm. 051179 - Ajuntament de la Vall de Laguart**

No s'accepta la resolució en la qual efectuem les següents recomanacions:

- Que el Pla de reforma interior de millora del sòl urbà de Fleix diferencie i distingisca els terrenys que, per estar consolidats per l'edificació i la urbanització, hagen de quedar subjectes al règim d'actuacions aïllades dels que se sotmeten al règim d'actuacions integrades per tractar-se de sòl urbà no consolidat, tenint en compte que els propietaris de sòl urbà consolidat no suporten deures de cessió d'aprofitament urbanístic.
- Que es revoque l'acord aprovatori del projecte d'urbanització redactat per un arquitecte tècnic, i es deixi sense cap efecte, ja que la competència per a la redacció dels projectes d'urbanització no correspon als aparelladors i arquitectes tècnics.

**Queixa núm. 050705 – Ajuntament de Novelda**

No s'accepta la resolució en què es recomana que no aprobe el Pla parcial del sector Salinetes ni el programa d'actuació integrada mentre les observacions efectuades i deficiències detectades siguen corregides i resoltes degudament.

**Queixa núm. 050958 – Ajuntament de València**

No s'accepta la resolució en què es recomana que, efectuant una interpretació restrictiva del concepte d'obsolescència del solar i de la possibilitat de realitzar actuacions integrades en sòl urbà, es reconsideri la conveniència de gestionar el sòl urbà consolidat afectat pel Pla de reforma interior de millora (piscina olímpica) mitjançant actuacions aïllades —si això fóra més oportú tècnicament per a executar les obres de reforma interior, millora o sanejament corresponents—, tenint en compte que els propietaris de sòl urbà consolidat no suporten deures de cessió d'aprofitament urbanístic.

**Queixa núm. 051252 – Ajuntament de Vilafamés**

No s'accepta la resolució en què es recomana que, per a desenvolupar el sòl de “La Foia” que es troba consolidat per l'edificació en un grau molt elevat, s'aprove un pla de reforma interior que diferencie els terrenys que, per estar consolidats per l'edificació i la urbanització, hagen de quedar subjectes al règim d'actuacions aïllades dels que se sotmeten al règim d'actuacions integrades per tractar-se de sòl urbà no consolidat o urbanitzable, tenint en compte que els propietaris de sòl urbà consolidat no suporten deures de cessió d'aprofitament urbanístic.

**Queixa núm. 050789 – Ajuntament de Villena**

No s'accepta la resolució en què es recomana que, juntament amb la Conselleria de Territori i Habitatge, i de forma coordinada, no autoritzen i impedisquen el funcionament de la Planta de Tractament i Eliminació de Residus Sòlids Urbans de Villena mentre no hagen estat corregides o resoltes satisfactòriament totes les irregularitats i deficiències detectades i que han estat detallades en els anteriors apartats a) fins a g) de la nostra resolució.

**Queixa núm. 050620 – Conselleria de Cultura, Educació i Esport**

No s'accepta la resolució en què es recomana que, al més aviat possible, emeta l'informe sol·licitat per l'Ajuntament de Cabanes sobre la declaració dels nuclis de població com a béns de rellevància local i, si escau, promoga l'aprovació dels corresponents catàlegs per a garantir l'adequada protecció i preservació d'estos béns immobles.

**Queixa núm. 050789 – Conselleria de Territori i Habitatge**



No s'accepta la resolució en què es recomana que, juntament amb l'Ajuntament de Villena i de forma coordinada, no autoritzen i impedisquen el funcionament de la Planta de Tractament i Eliminació de Residus Sòlids Urbans de Villena mentre no hagen estat corregides o resoltes satisfactòriament totes les irregularitats i deficiències detectades i que han estat detallades en els anteriors apartats a) fins a g) d'esta resolució.

#### **Queixa núm. 050958 – Conselleria de Territori i Habitatge**

No s'accepta la resolució en què es recomana que, efectuant una interpretació restrictiva del concepte d'obsolescència del solar i de la possibilitat de realitzar actuacions integrades en sòl urbà, es reconsidera la conveniència de gestionar el sòl urbà consolidat afectat pel Pla de reforma interior de millora (piscina olímpica) ) mitjançant actuacions aïllades —si això fóra més oportú tècnicament per a executar les obres de reforma interior, millora o sanejament corresponents—, tenint en compte que els propietaris de sòl urbà consolidat no suporten deures de cessió d'aprofitament urbanístic.

#### **Queixa núm. 050249 – Conselleria de Territori i Habitatge**

No s'accepta la resolució en la qual, quant a les obres consistents en la construcció d'un edifici per a albergar equip de bombament subministrament d'aigua potable a Alcoi (Alacant), es recomana que, en cas d'inactivitat municipal, tramite i resolga, per subrogació, l'expedient de restabliment de la legalitat urbanística vulnerada.

#### **Queixes núm. 042003, 050196 i 050371 – Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació**

En dates 14 de març de 12 d'abril de 2005 vam remetre un suggeriment a la Direcció General de Pressupostos i Despeses a fi que s'actualitzara el preu del quilòmetre en les indemnitzacions per raó del servei. El 30 de maig de 2005 el titular d'aquella Direcció ens va comunicar que en breu s'iniciarien els estudis oportuns en el marc de l'Avantprojecte de Pressupostos de la Generalitat per a 2006. Transcorreguts més de sis mesos i amb data 9 de desembre de 2005 vam remetre escrits de seguiment a fi que ens actualitzara la informació, sense que fins a hores d'ara hagen contestat.

Referent a això, la Sindicatura de Comptes, en l'Informe de Fiscalització del Compte General de 2005 diu expressament:

“El temps transcorregut des de l'entrada en vigor del Decret 24/1997 pel qual es van aprovar les indemnitzacions per raó del servei (...) i la variació de l'índex general de preus d'eixe període ha provocat que les quantitats vigents es troben actualment desfasades, amb el conseqüent perjudici per als treballadors al servei de la Generalitat. Conseqüentment, vam recomanar que el Consell revise amb urgència l'esmentat Decret 34/1997” (recomanació 10).

#### **Queixa núm. 060683 – Ajuntament de Villena**

No es va acceptar, sense la justificació adequada, la recomanació de revisar d'ofici la baixa en el servei d'un funcionari de la policia local declarat en situació d'incapacitat permanent total per a la seua professió habitual, a fi de ser avaluada la seua capacitat residual i el seu pas eventual a segona activitat.

#### **Queixa núm. 051539 – Ajuntament de Foios**

No es contesten els requeriments inicials d'informació en una queixa relativa a una denúncia que va formular un ciutadà sobre la instal·lació d'un cablatge per la façana del seu habitatge per una empresa del sector de telecomunicacions.

#### **Queixa núm. 041646 – Ajuntament de Dénia**

No es contesta la resolució en la qual es recordava a eixa corporació local els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

#### **Queixa núm. 052108 – Conselleria de Sanitat**

Es va suggerir a l'Administració sanitària que habilitara els mecanismes necessaris per a donar compliment al deure legal de donar resposta expressa i congruent al que sol·licitava l'autor de la queixa sobre un episodi d'assistència. A pesar de l'acceptació formal de la resolució, vam considerar que seguia sent incongruent, des del punt de vista del seu contingut, la resposta expressa donada a l'autor de la queixa per la Conselleria de Sanitat.

#### **Queixa núm. 051699 – Ajuntament de Vallbona**

Es va recomanar a la referida corporació local que si en el moment de rebre la nostra resolució no s'ha resolt la sol·licitud d'exempció esmentada es fera entrant a conèixer el fons de l'assumpte, però si a data de recepció de la present resolució s'haguera resolt i notificat en sentit denegatori per extemporània, que es revocara i s'entre a conèixer el fons de l'assumpte. L'Ajuntament no va acceptar la nostra resolució ja que va resoldre i va notificar en sentit denegatori per extemporani i no van revocar.

**Queixa núm. 05583 – Ajuntament de Benissa**

No s'accepten totalment les recomanacions efectuades respecte de la comprovació de les condicions d'insonorització d'un local d'oci.

**Queixa núm. 050545 – Conselleria de Territori i Habitatge**

No es contesta a la resolució per la qual es recomanava que s'extremaren al màxim els deures legals respecte del dret d'accés per part dels ciutadans a la informació en matèria de medi ambient.

**Queixa núm. 042082 – Ajuntament de Benidorm**

No accepta les recomanacions efectuades en l'expedient d'investigació iniciat d'ofici respecte de l'abocament d'aigües residuals al mar en la zona costanera entre Benidorm i l'Alfàs del Pi, a l'altura de la depuradora existent a la serra Gelada.

**Queixa núm. 051451 – Ajuntament de Dénia**

No contesta els requeriments d'informació realitzats respecte de la queixa oberta d'ofici sobres les males condicions de l'alberg municipal d'animals.

**Queixa núm. 050442 – Ajuntament de Teulada**

No s'accepta la recomanació efectuada respecte de l'adopció de mesures per a la recuperació d'uns terrenys integrants d'una via pecuària i per a l'adopció de les mesures sancionadores corresponents.

**Queixa núm. 041486 – Ajuntament de Guardamar**

No s'accepta injustificadament respecte de la venda d'alcohol en local de 24 hores i el consum en la via pública.

**Queixa núm. 041824 – Conselleria d'Educació**

No acceptació d'una recomanació a la Conselleria respecte de la necessitat d'adoptar les mesures necessàries per a regular la ràtio d'alumnes per curs en E. Preescolar.

**Queixa núm. 050348 – Conselleria de Territori i Habitatge**

No contestació per part de la Conselleria de Territori i Habitatge de la recomanació efectuada en el sentit del deure d'iniciar un procediment d'inspecció per a comprovar si per part de determinades constructores s'estaven o no cometent infraccions relatives a la reserva d'habitatges de protecció oficial per a minusvàlids.

**Queixa núm. 040182 – Conselleria de Benestar Social**

No s'accepten parcialment les recomanacions i els suggeriments continguts en l'extensa resolució dictada en la queixa d'ofici seguida en relació amb el sistema de gestió i la dotació pressupostària assignada en les prestacions econòmiques reglades (PER).

**Queixa núm. 050676 – Conselleria de Benestar Social**

No-acceptació de la recomanació efectuada en el sentit de l'adopció per part de l'administració implicada i amb caràcter general del concepte extensiu de persona amb discapacitat amb vista a atorgar les certificacions de reconeixement del grau de minusvalidesa per l'organisme corresponent.

**Queixa núm. 051694 – Conselleries de Sanitat, Benestar Social i Educació, i Ajuntament de Crevillent**

No-acceptació per part d'estes administracions d'una recomanació efectuada en el sentit de la necessitat de coordinació d'actuacions i recursos perquè una menor afectada de diverses patologies físiques i mentals rebera totes les ajudes que necessitara per a rebre atenció socio sanitària i educació adaptades al seu estat.

**Queixa núm. 051230 – Ajuntament de Peníscola**

No es contesta a la resolució que conté el recordatori del deure legal de l'Ajuntament de prestar el servei de subministrament d'aigua potable mitjançant una fórmula de gestió aprovada per l'Ajuntament, i acabar amb la situació actual de prestació exclusivament privada del servei, sense que l'empresa subministradora tinga cap vinculació amb l'Ajuntament.

**Queixa núm. 051957 – Ajuntament d'Ayora**

No es contesta a la formulació del recordatori del deure legalment establert de resoldre les peticions que presenten els ciutadans en el termini de tres mesos i de verificar, perquè així s'havia sol·licitat, si els trencaments de l'escomesa d'aigua eren produïts com

a conseqüència de les obres municipals de condicionament del camí; en este cas haurien de ser assumides per l'Ajuntament.

**Queixa núm. 060293 – Ajuntament d'Elda**

No es contesta a la resolució per la qual es recorda a l'Ajuntament el deure legal de prescriure l'obligació de fumar en dependències de l'Administració obertes al públic, establida per Decret de 2003, i sancionar l'incompliment d'esta prohibició.

**Queixa núm. 050682 – Ajuntament de San Miguel de Salinas**

No contesta sobre l'acceptació de la resolució emesa en què li recordàvem el deure legal de respondre a les sol·licituds formulades pels interessats, referida en este cas al compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de les piscines d'ús col·lectiu.

**Queixa núm. 050242 – Ajuntament de Gorga**

No s'accepta la resolució emesa en el sentit d'estimar suficient per a l'empadronament la simple voluntat o ànim de residir en el municipi per part del ciutadà que sol·licita este empadronament, i que calga verificar o no la seua efectiva residència.

**Queixa núm. 051905 – Ajuntament de Venta del Moro**

Justifica, sobre la base dels escassos mitjans personals i materials, la no-posada en pràctica de la resolució dictada en el sentit que per part dels ajuntaments se subscriuen els convenis necessaris per a garantir als ciutadans el dret a registrar i cursar, a través del registre de l'Ajuntament, els escrits dirigits a qualsevol òrgan de l'Administració de l'Estat o d'una altra comunitat autònoma.

**Queixa núm. 060352 – Ajuntament d'Alacant**

No contesta a la resolució emesa en el sentit de crear un fitxer de dades per denúncies a causa d'infraccions a l'ordenança municipal reguladora de l'estacionament en superfície amb limitació horària.

**Queixa núm. 060725 – Ajuntament de Benidorm**

No contesta a la resolució emesa recordant el deure legal de resoldre i notificar en el termini d'un mes l'acord que s'adopte davant els recursos de reposició interposats pels ciutadans.

**Queixa núm. 050130 – Ajuntament d'Alacant**

No es contesta a la resolució emesa en l'expedient en qüestió referida a l'obligació de l'Ajuntament d'impulsar i accelerar les constitució i funcionament del Consell Social de la ciutat, sense perjudici de les altres mesures adoptades per a adequar l'organització municipal a la Llei de modernització del govern local.

**Queixa núm. 060531 – Comissió de Justícia Assistència Jurídica Gratuïta de València**

No es va acceptar per part d'esta Comissió el suggeriment de revisar la decisió de denegació d'este benefici, adoptada sobre la base de la suficiència de recursos, atés que esta decisió havia estat impugnada i per tant havia esdevingut ferma.

**Queixa núm. 051255 – Conselleria de Justícia, Interior i Obres Públiques**

S'accepten només parcialment les recomanacions efectuades amb vista a dotar de més mitjans personals i materials el Jutjat de Violència sobre la Dona núm. 1 d'Alacant.

**Queixa núm. 060704 – Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència**

No s'accepta la resolució emesa en el sentit de retornar la quantitat cobrada per l'expedició d'un duplicat de la targeta d'inspecció tècnica d'un vehicle que havia estat sostret al costat de la documentació corresponent.

**Queixa núm. 050913 – Conselleria d'Infraestructures i Transports**

No s'accepta la resolució per la qual s'indicava que s'efectuara un nou requeriment a Iberdrola i que es compensara l'autor de la queixa dels perjudicis ocasionats amb motiu de la tala d'arbres en un terreny de la seua propietat, i se li advertia de l'obertura d'un expedient sancionador. L'esmentada resolució va ser dictada amb motiu de la reobertura d'un expedient de l'any 2003 en el qual es va dictar una resolució similar i que va ser acceptada per l'Administració sense que en tot eixe temps s'haguera actuat en conseqüència.

**Queixa núm. 060290 – Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència**

No s'accepta la resolució emesa en el sentit que l'administració exercisca la potestat sancionadora que li correspon davant un supòsit en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, amb independència de la submissió o no d'ambdues parts a la Junta Arbitral de Consum.

### **Queixa núm. 050020 – Ajuntament d'Orihuela**

No-contestació ni als requeriments d'informació ni a la resolució emesa respecte de l'obligació de l'Ajuntament d'adoptar les mesures oportunes per a atendre el servei municipal de biblioteques i a més d'això sobre l'obligació de l'Ajuntament de respectar el dret dels ciutadans a triar la llengua en la qual volen que es realitzen les comunicacions i la tramitació dels expedients.

**CAPÍTOL TERCER**

**L'OFICINA D'INFORMACIÓ DE LA  
INSTITUCIÓ**



## 1. **Introducció**

La relació directa amb els ciutadans i les ciutadanes s'establix, sobretot, a través del Servei d'Atenció a la Ciutadania.

D'altra banda, la síndica mateixa atén directament els ciutadans i col·lectius que li ho demanen, per a la qual cosa han de fer una sol·licitud després d'haver presentat la queixa.

Tampoc hem d'oblidar que la informació que seguidament detallarem ha estat recollida mitjançant un programa informàtic que ens permet registrar cada telefonada que rebem en el Servei d'Atenció a la Ciutadania i també totes les gestions que s'hi fan.

Quan fem l'estadística anual, donem compte de totes les qüestions que ens permeten interpretar les dades recollides i analitzar la implantació progressiva que la institució té en la societat valenciana.

La persona que acudix al Síndic de Greuges, de vegades, coneix exactament la funció que té encomanada, però d'altres, solament busca un assessorament sobre diversos temes i, sovint, no s'ha produït una actuació pública irregular que justifique la nostra intervenció. També hi ha casos en què han conegut l'existència de la institució pels mitjans de comunicació, els quals solen reflectir la nostra activitat. Al llarg dels darrers anys, hem de destacar l'augment del nombre de persones que ens coneixen a través de les noves tecnologies, és a dir, de la nostra pàgina web.

De qualsevol manera, cada persona que ve al Servei d'Atenció a la Ciutadania és orientada de manera particular, es delimita el motiu de la seua consulta per si és susceptible de formalitzar una queixa i, en cas de no ser-ho, és derivada al recurs que es considere més adequat; en definitiva, intentem facilitar tots els mitjans perquè els ciutadans i les ciutadanes exercisquen el seu dret a reclamar davant l'Administració pública quan li causa un greuge.

En este informe del 2006 volem incloure dos tipus d'intervenció que s'estan duent a terme des del Servei d'Atenció a la Ciutadania:

- L'un, són les gestions que es duen a terme amb diversos organismes oficials a fi que remeten la documentació que els hem sol·licitat en diversos moments.
- I l'altre, és la constatació de la correspondència que mantenim amb els ciutadans i les ciutadanes que es posen en contacte amb nosaltres a través del correu electrònic i que, encara que la consulta no siga susceptible d'obrir una queixa, els facilitem la informació que necessiten.

Seguidament exposarem les dades més significatives sobre les consultes realitzades davant el Servei d'Atenció a la Ciutadania durant l'exercici corresponent a l'any 2006.

## 2. CARACTERÍSTIQUES DE LES CONSULTES

### 2.1 Tipus de consulta

Pel que fa a este apartat, veiem que durant l'any 2006, en el Servei d'Atenció a la Ciutadania, vam atendre un total de 4.427 consultes, una xifra una mica inferior a la de l'any 2005, en què en vam atendre 4.842

<i>ANY</i>	<i>NOMBRE DE CONSULTES ATESES</i>
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427

Continuem mantenint el criteri, ja aplicat durant el 2003, de considerar no adequat demanar dades d'identificació a aquelles persones que, d'entrada, ja sabem que estan plantejant un tema privat. En estos casos, l'orientació que duem a terme és remetre la persona al professional adequat i indicar-li quines són les competències que ens atribuïx la Llei del Síndic de Greuges.

Si ens fixem en el tipus de consulta presentada, veiem que de les 4.427, 1.821 són de primer contacte i 2.606 són telefonades per a interessar-se per l'estat de la queixa que hi han presentat.

El telèfon gratuït de què disposa la institució constituïx la manera més ràpida i còmoda de posar-se en contacte amb el Síndic de Greuges des de qualsevol lloc de la Comunitat Valenciana o de la resta del territori espanyol, tant per a plantejar un greuge com per a informar-se sobre l'estat d'una queixa que s'hi ha presentat. Així, en la taula següent podem observar que durant el 2006, de les 4.427 atencions realitzades, 2.466 es van fer utilitzant este mitjà de comunicació; 836 inicialment i 1.630 per fer un seguiment de les seues queixes.

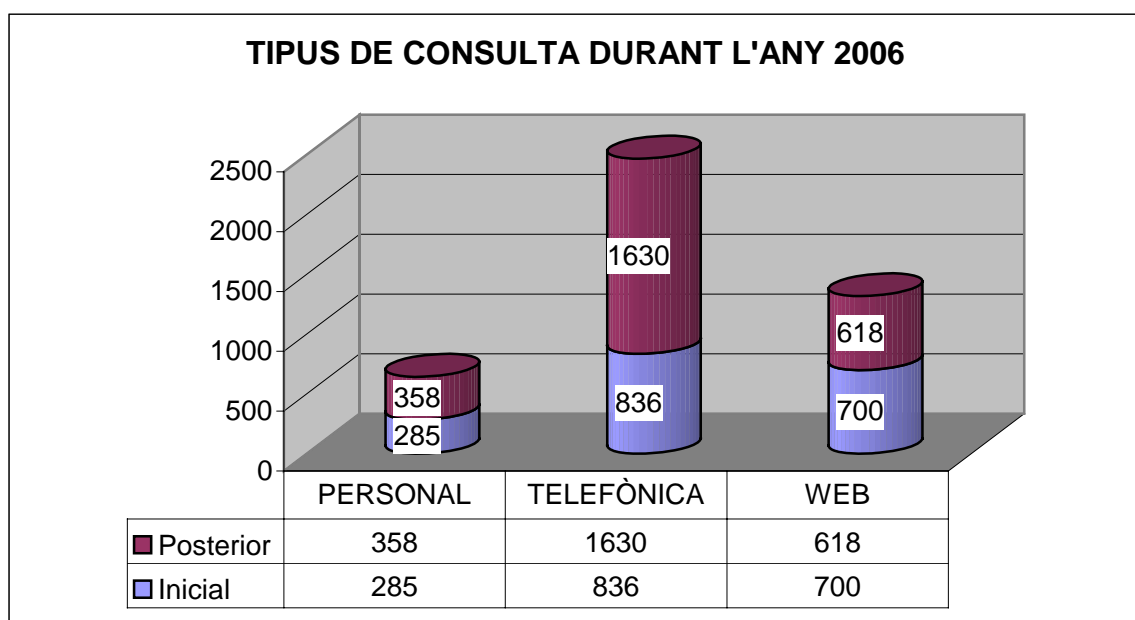
Volem esmentar especialment l'augment de l'ús de la pàgina web al llarg del 2006, atés que un total de 1.318 persones utilitzaren este servei: 700 de manera inicial i 618 per a interessar-se per l'estat de tramitació de les seues queixes. Per tant, resulta interessant plasmar l'evolució que ha experimentat l'ús de la pàgina web al llarg d'estos últims anys:

### Any 2006

TIPUS	PERSONAL	%	TELEFÒNICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	285	6%	836	19%	700	16%	1821	41%
Posterior	358	8%	1630	37%	618	14%	2606	59%
<b>TOTAL</b>	<b>643</b>	<b>15%</b>	<b>2466</b>	<b>56%</b>	<b>1318</b>	<b>30%</b>	<b>4427</b>	<b>100%</b>

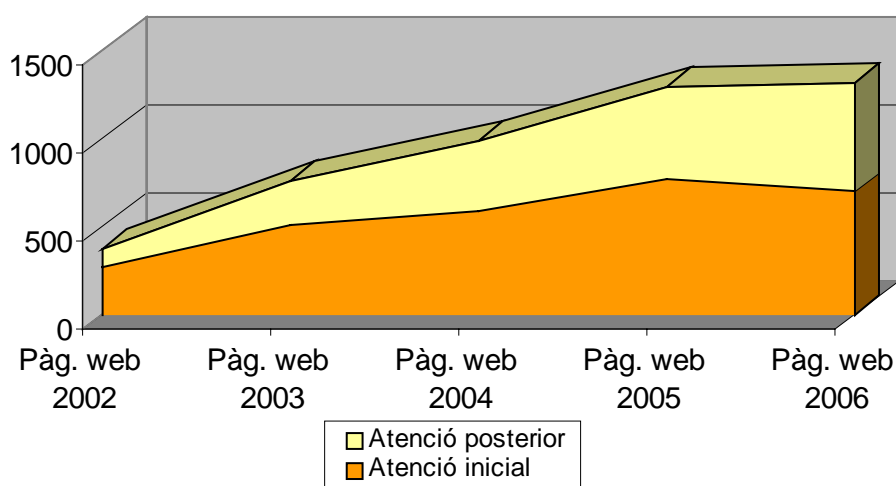
### Any 2005

TIPUS	PERSONAL	%	TELEFÒNICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	356	7%	1.035	21%	775	16%	2.166	45%
Posterior	364	8%	1.795	37%	517	11%	2.676	55%
<b>TOTAL</b>	<b>720</b>	<b>15%</b>	<b>2.830</b>	<b>58%</b>	<b>1.292</b>	<b>27%</b>	<b>4.842</b>	<b>100%</b>



En el quadre que oferim seguidament podem veure l'acceptació considerable que està tenint la utilització de la pàgina web al llarg d'estos anys entre els ciutadans i les ciutadanes que recorren a la institució:

Tipus d'atenció	Pàg. 2002	Web Pàg. 2003	Web Pàg. 2004	Web Pàg. 2005	Web Pàg. Web 2006
Atenció inicial	278	516	585	775	700
Atenció posterior	102	247	400	517	618
Atencions totals	380	763	985	1.292	1.318



## 2.2 Com han conegut els ciutadans i les ciutadanes la institució

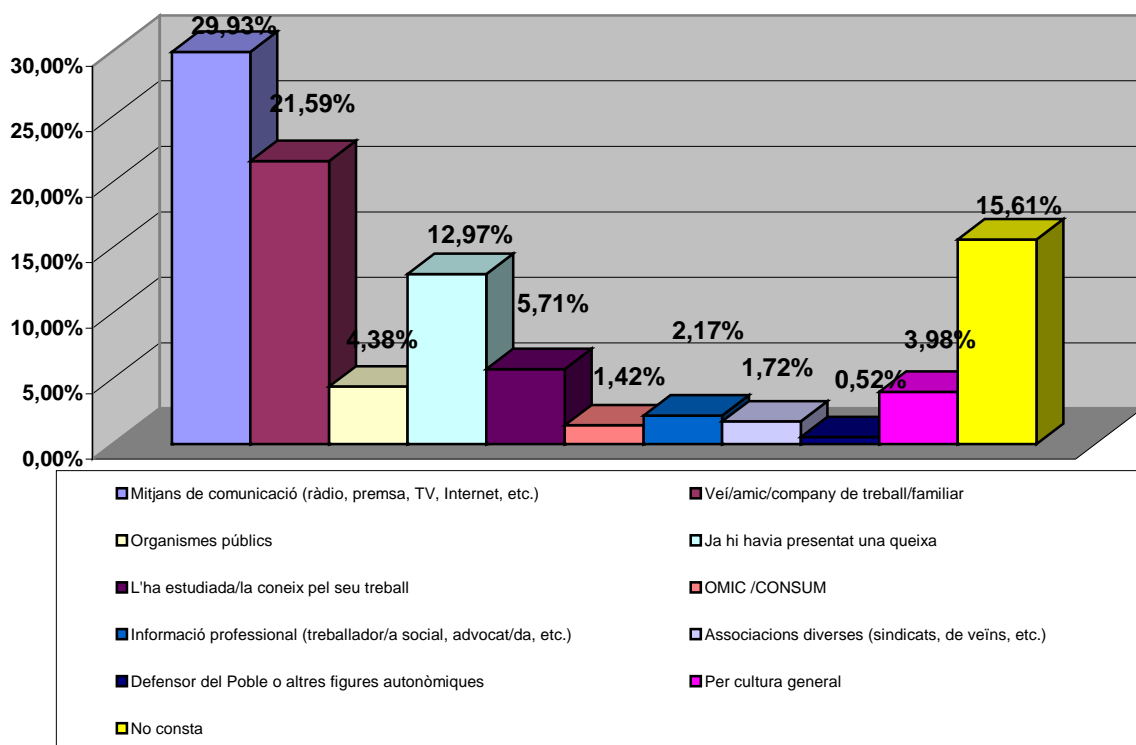
Continuant amb el contacte de la institució amb els ciutadans i les ciutadanes de la Comunitat Valenciana, analitzarem la taula que fa referència a la manera en què han conegut la institució.

Coneixement de la institució a través de:	Any 2006		Any 2005	
	Nre.	%	Nre.	%
<b>Mitjans de comunicació (ràdio, premsa, TV, Internet, etc.)</b>	1325	29,93%	2.217	45,79%
<b>Veí/amic/company de treball/familiar</b>	956	21,59%	647	13,36%
<b>Organismes públics</b>	194	4,38%	178	3,68%
<b>Ja hi havia presentat una queixa</b>	574	12,97%	655	13,53%
<b>L'ha estudiada/ La coneix pel seu treball</b>	253	5,71%	245	5,06%
<b>OMIC /CONSUM</b>	63	1,42%	30	0,62%
<b>Informació professional (treballador social, advocats, etc.)</b>	96	2,17%	115	2,38%
<b>Associacions diverses (sindicats, veïns, etc.)</b>	76	1,72%	78	1,61%
<b>Defensor del Poble o altres figures autonòmiques</b>	23	0,52%	46	0,95%
<b>Per cultura general</b>	176	3,98%	111	2,29%
<b>No consta</b>	691	15,61%	520	10,74%
<b>Total</b>	<b>4.427</b>	<b>100%</b>	<b>4.842</b>	<b>100%</b>

Quan observem el quadre número dos, que fa referència a les dades del 2006, hi observem que el 29'9 % de persones que entraren en contacte amb la institució ho van fer perquè havien conegut la figura del Síndic de Greuges a través dels mitjans de comunicació com ara la premsa, la ràdio, la televisió, Internet, com també per les campanyes publicitàries que s'han fet des de la institució al llarg d'enguany.

Enguany disminueix, respecte del 2005, el nombre de ciutadans i ciutadanes que han acudit a la institució pels mitjans de comunicació, que l'any passat va ser el 45'7%; tanmateix, ha augmentat el nombre de persones que hi ha acudit aconsellats per amics i familiars, que són un 21'5 %.

Si seguim amb la taula del 2006, hi podem veure que els següents valors que cal destacar són el 12'9%, referent als ciutadans i les ciutadanes que van entrar en contacte amb la institució perquè ja la coneixien abans a causa d'haver-hi presentat queixes, i el 4'3% que havia conegut la institució orientat per organismes públics.



### 2.3. Característiques de les consultes per mes

I, per acabar esta primera part, fem referència al nombre de telefonades efectuades per mesos.

#### Any 2006

	PERSONALS		TELEFÒNIQUES		WEB		TOTAL	
	INICIALS	POSTERIORES	INICIALS	POSTERIORES	INICIALS	POSTERIORES		
GENER	27	28	88	138	54	54	389	9%
FEBRER	22	26	76	141	52	66	383	9%
MARÇ	37	36	84	180	80	54	471	11%
ABRIL	26	23	47	144	81	36	357	8%
MAIG	24	45	82	190	66	74	481	11%
JUNY	31	48	72	129	58	59	397	9%
JULIOL	17	36	82	149	67	45	396	9%
AGOST	24	22	52	96	38	36	268	6%
SETEMBRE	28	17	63	107	44	30	289	7%
OCTUBRE	18	34	69	135	60	64	380	9%
NOVEMBRE	21	25	71	126	50	51	344	8%
DESEMBRE	10	18	50	95	50	49	272	6%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>358</b>	<b>836</b>	<b>1630</b>	<b>700</b>	<b>618</b>	<b>4427</b>	<b>100%</b>

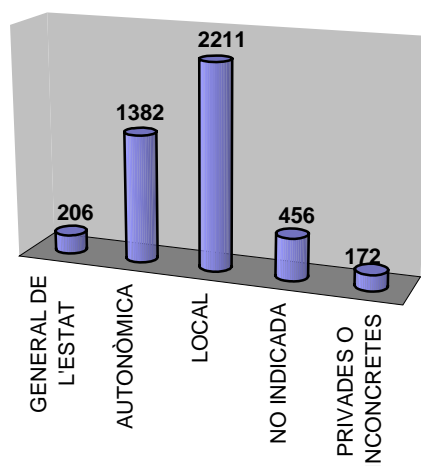
#### Any 2005

	PERSONALS		TELEFÒNIQUES		WEB		TOTAL	
	INICIALS	POSTERIORES	INICIALS	POSTERIORES	INICIALS	POSTERIORES		
GENER	25	27	73	77	39	18	259	5%
FEBRER	28	21	82	165	40	17	353	7%
MARÇ	41	24	94	180	66	45	450	9%
ABRIL	34	40	128	154	56	32	444	9%
MAIG	39	47	105	171	78	35	475	10%
JUNY	33	32	102	162	64	51	444	9%
JULIOL	38	34	76	165	101	58	472	10%
AGOST	15	19	51	87	39	33	244	5%
SETEMBRE	32	29	70	159	55	50	395	8%
OCTUBRE	20	29	97	196	81	59	482	10%
NOVEMBRE	33	33	90	179	100	58	493	10%
DESEMBRE	18	29	67	100	56	61	331	7%
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>364</b>	<b>1.035</b>	<b>1.795</b>	<b>775</b>	<b>517</b>	<b>4.842</b>	<b>100%</b>

Quant a l'any 2006, paga la pena destacar el mes de maig, ja que ha sigut en el qual hem prestat més atenció al públic, amb un total de 481 persones ateses, seguit de març, amb 471 i juny amb 397.

### 3. CARACTERÍSTIQUES DE L'ADMINISTRACIÓ AFECTADA

Administració afectada	Any 2006		Any 2005	
	Nre.	%	Nre.	%
ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT	206	4,7%	286	5,9%
ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	1382	31,2%	1.575	32,5%
ADMINISTRACIÓ LOCAL	2211	49,9%	2.351	48,6%
NO INDICADA	456	10,3%	469	9,7%
PRIVADES O INCONCRETES	172	3,9%	161	3,3%
CORP. DRET PÚBLIC (COL·L. PROF.)	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>4427</b>	<b>100%</b>	<b>4.842</b>	<b>100%</b>



En l'any 2006, les administracions públiques afectades han mantingut la mateixa tònica que en 2005, ja que tant en un any com en l'altre l'Administració pública de què més consultes hem obtingut ha estat l'Administració local, amb un total de 2.211, una xifra que representa quasi el 50% (49'9%), de les consultes efectuades.

L'Administració autonòmica, així doncs, amb un 31'1% i 1.382 consultes, ha passat a un segon lloc quant a temes d'interès consultats pels ciutadans i les ciutadanes de la Comunitat Valenciana davant el Síndic de Greuges.

Les consultes no indicades 456 (10'3%), juntament amb les privades-inconcretes (172, 3'9%), que són aquelles que per la seua inconcreció o per reflectir opinions i/o declaracions generals sense delimitacions de fets susceptibles d'investigació impossibilitaven la intervenció de la institució i aquelles altres en què no apareixia involucrada, ni directament ni indirectament, cap administració pública, ja que es tractava de qüestions entre particulars i que en algun cas havien sotmeses a jutges i tribunals (doncs estaven definides per elements juridicoprivats entre particulars) i que

quedaven excloses de l'àmbit de competències del Síndic de Greuges, sumen un total de 628 intervencions.

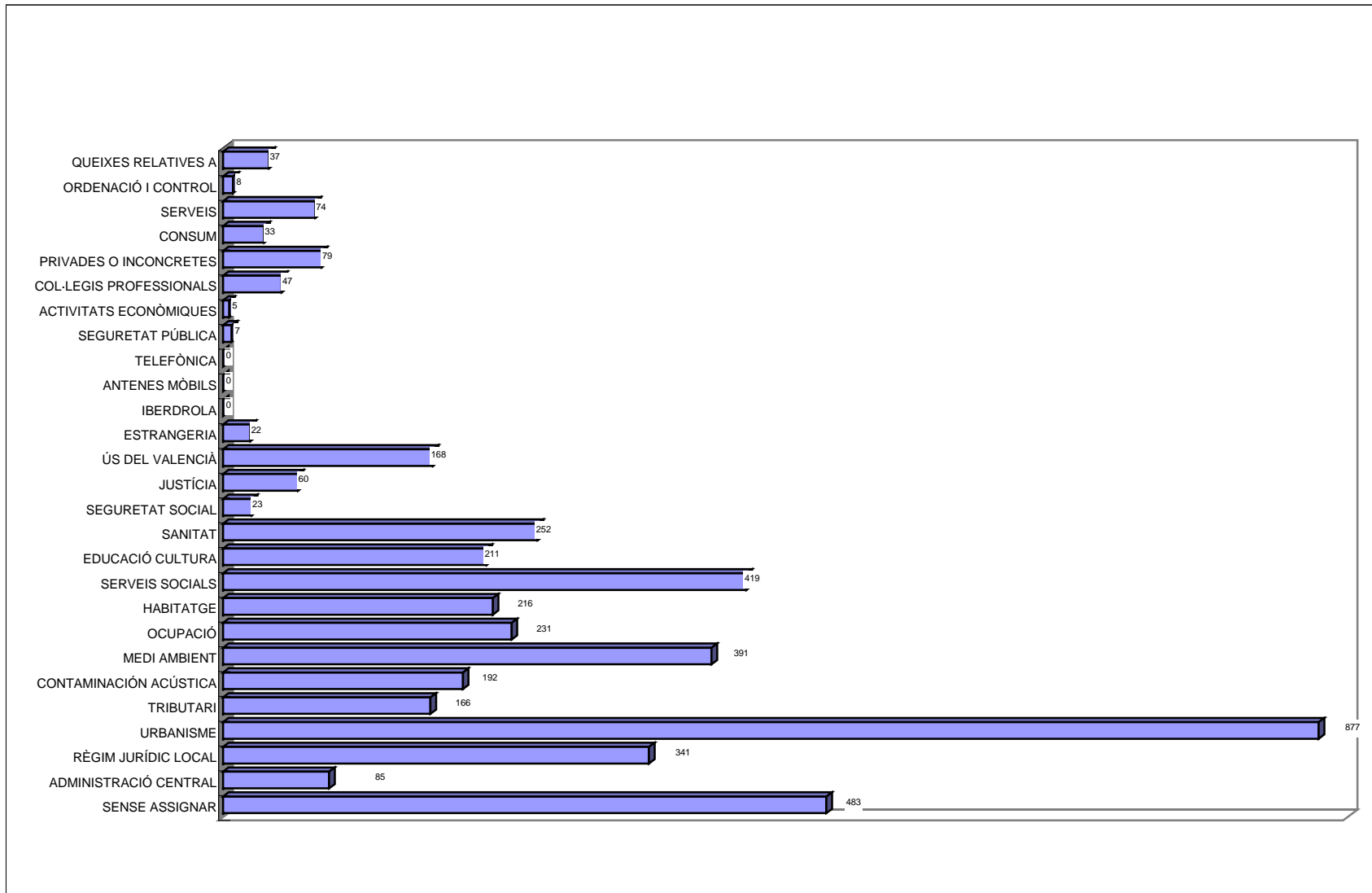
Estes consultes han constituït al llarg de l'any 2006 un percentatge que, tot i no tenir rellevància en este informe anual a les Corts Valencianes pels motius que hem exposat, han estat ateses i hem indicat en cada cas a la persona interessada quin camí havia de seguir per a aconseguir les seues pretensions o, en última instància, dur els seus drets i interessos legítims per la via adequada.



## MATÈRIA DE CONSULTA

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
SENSE ASSIGNAR	50	36	54	41	69	49	30	22	32	40	26	34	<b>483</b>
ADMINISTRACIÓ CENTRAL	4	3	8	1	6	9	11	6	11	13	4	9	<b>85</b>
RÈGIM JURÍDIC LOCAL	26	31	32	31	53	38	39	16	22	16	15	22	<b>341</b>
URBANISME	64	77	109	82	115	83	76	49	49	56	62	55	<b>877</b>
TRIBUTARI	5	11	25	12	21	19	15	8	16	18	10	6	<b>166</b>
CONTAMINACIÓ ACÚSTICA	12	18	20	21	14	24	19	8	14	19	14	9	<b>192</b>
MEDI AMBIENT	21	38	29	30	29	33	28	26	37	46	43	31	<b>391</b>
OCUPACIÓ	20	14	19	7	25	19	22	22	16	27	22	18	<b>231</b>
HABITATGE	15	33	30	19	22	21	17	9	10	20	12	8	<b>216</b>
SERVEIS SOCIALS	61	43	48	44	33	24	29	22	21	45	31	18	<b>419</b>
EDUCACIÓ CULTURA	28	19	22	15	19	20	29	7	15	18	12	7	<b>211</b>
SANITAT	41	24	18	14	19	22	17	27	10	16	29	15	<b>252</b>
SEGURETAT SOCIAL	1	5	3	3	2	0	2	3	1	2	1	0	<b>23</b>
JUSTÍCIA	8	1	9	6	6	4	7	2	2	8	3	4	<b>60</b>
ÚS DEL VALENCIÀ	11	12	18	14	20	11	29	10	8	7	19	9	<b>168</b>
ESTRANGERIA	2	2	3	1	0	2	0	5	2	2	2	1	<b>22</b>
IBERDROLA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
ANTENES MÒBILS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
TELEFÒNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
SEGURETAT PÚBLICA	1	1	0	1	2	1	0	1	0	0	0	0	<b>7</b>
ACTIVITATS ECONÒMIQUES	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	<b>5</b>
COL·LEGIS PROFESSIONALS	4	7	4	5	5	3	1	4	2	4	7	1	<b>47</b>
PRIVADES O INCONCRETES	9	6	14	6	9	9	4	6	0	4	7	5	<b>79</b>
CONSUM	4	2	3	4	10	3	2	0	0	1	4	0	<b>33</b>
SERVEIS	2	0	3	0	2	3	9	4	11	8	17	15	<b>74</b>
ORDENACIÓ I CONTROL	0						2	0	0	0	2	4	<b>8</b>
QUEIXES RELATIVES A	0	0	0	0	0	0	3	11	10	10	2	1	<b>37</b>

<b>TOTAL MES</b>	<b>389</b>	<b>383</b>	<b>471</b>	<b>357</b>	<b>481</b>	<b>397</b>	<b>396</b>	<b>268</b>	<b>289</b>	<b>380</b>	<b>344</b>	<b>272</b>	<b>4427</b>
------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------------



Pel que fa a este apartat, si observem el quadre, veiem que la matèria que més ha preocupat els nostres ciutadans i ciutadanes és la relacionada amb **l'activitat urbanística**, com ara la insuficient valoració de les propietats dels ciutadans i les ciutadanes, les elevades quotes d'urbanització sense possibilitat d'ajornar el seu pagament, l'escassa participació ciutadana en les actuacions administratives per a elaborar els plans urbanístics, amb un total de 877 consultes. Resulta significatiu observar que les consultes per queixes d'**urbanisme** continuen augmentant any rere any, ja que en el 2004 en van ser 734, en el 2005, 859 i en el 2006, 877, tot i que el nombre total de consultes en este exercici 2006 ha sigut sensiblement inferior a l'exercici anterior.

Després d'esta matèria, continuen a bastant distància les qüestions relatives a **serveis socials**, amb 419 consultes. També en el 2005, la següent matèria consultada van ser els serveis socials.

A continuació, ens trobem amb les consultes relatives a qüestions de **medi ambient**, amb 419 intervencions, i **règim jurídic local**, amb 341 consultes.

#### **4. CARACTERÍSTIQUES DE LA POBLACIÓ**

##### **4.1 Ocupació laboral**

Els **treballadors per compte d'altri**, amb un total de 1.379 consultes, és a dir, un 31'1% van ser les persones que més qüestions van plantejar davant el Síndic de Greuges.

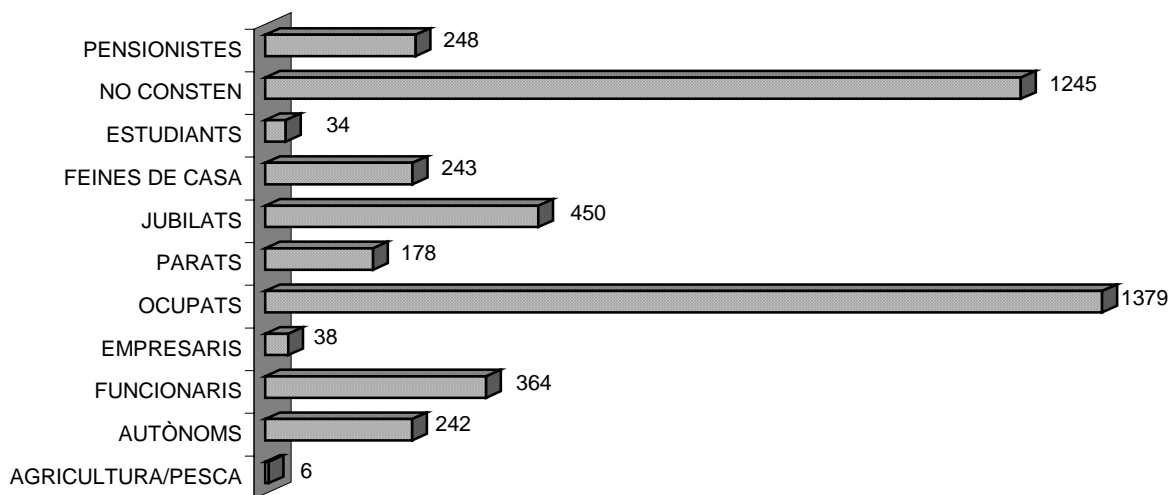
Els **jubilats** ocupen el segon lloc, amb un 10'2% dels consultants, seguit dels funcionaris, amb 346 atencions, que representen el 8'2%.

Les ocupacions que han donat els **percentatges més baixos** van ser, d'una banda els **agricultors**, amb un 0'1%, i d'una altra banda els **empresaris**, amb un 0,9%.

Per il·lustrar esta estadística tenim el quadre següent.

OCUPACIÓ	ANY 2006		ANY 2005	
	NRE.	%	NRE.	%
AGRICULTURA/PESCA	6	0,1%	20	0,4%
AUTÒNOMS	242	5,5%	310	6,4%
FUNCIONARIS	364	8,2%	551	11,4%
EMPRESARIS	38	0,9%	22	0,5%
OCUPATS	1379	31,1%	1761	36,4%
PARATS	178	4,0%	296	6,1%
JUBILATS	450	10,2%	462	9,5%
FEINES DE CASA	243	5,5%	227	4,7%
ESTUDIANTS	34	0,8%	90	1,9%
NO CONSTEN	1245	28,1%	779	16,1%
PENSIONISTES	248	5,6%	324	6,7%
<b>TOTAL</b>	<b>4427</b>	<b>100%</b>	<b>4842</b>	<b>100%</b>

ANY 2006



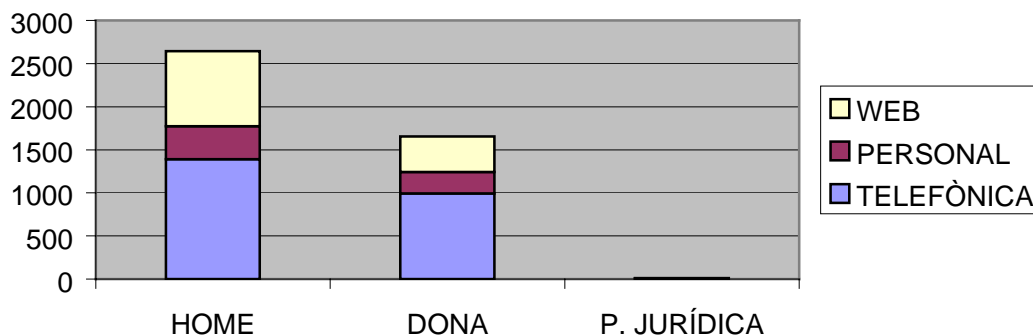
## 4.2 Gènere dels consultants

En l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania es comptabilitzen les consultes d'acord amb criteris estadístics útils per a fer un seguiment millor de l'actuació del Síndic de Greuges. En este apartat observem les xifres següents que il·lustrem seguidament:

Any 2006	HOME	DONA	P. JURÍDICA	No consta	TOTAL
PERSONAL	381	249	0	15	645
TELEFÒNICA	1392	995	6	66	2459
WEB	870	410	4	39	1323
<b>TOTAL</b>	<b>2643</b>	<b>1654</b>	<b>10</b>	<b>120</b>	<b>4427</b>

Any 2005	HOME	DONA	P. JURÍDICA	No consta	TOTAL
PERSONAL	400	312	2	6	720
TELEFÒNICA	1487	1187	37	119	2830
WEB	892	368	1	31	1292
<b>TOTAL</b>	<b>2779</b>	<b>1867</b>	<b>40</b>	<b>156</b>	<b>4842</b>

Durant l'any 2006, continua sent majoritari el nombre de consultes fetes per homes, amb un total de 2.643, davant 1.654 dones.



## 4.3 Grups d'edat dels consultants

Durant l'any 2006 destaca sobretot el grup d'edat comprès entre els 40 i els 49 anys, el més assidu a la institució (24%).

El segon grup més important és el comprès entre les edats de 30 a 39 anys (17%).

Un total de 1.805 persones entre 30 i 49 anys, en edat activa i amb més probabilitat de tenir contacte amb l'Administració pública per qüestions laborals i professionals, són les que acudixen al Síndic de Greuges.

Si observem la taula del 2004, també la franja d'edat entre 40 i 49 anys és la majoritària.

A continuació podem constatar amb claredat els grups d'edat de la població que va acudir al Síndic de Greuges, tant durant l'any 2006 com durant l'any 2005.

Grups d'edat	Any 2006		Any 2005	
	Nre. consultes	de%	Nre. consultes	de%
Menys de 18 anys	286	6%	671	14%
19 a 29 anys	120	3%	233	5%
30 a 39 anys	753	17%	995	21%
40 a 49 anys	1052	24%	1.405	29%
50 a 59 anys	517	12%	489	10%
60 a 69 anys	252	6%	227	5%
70 a 79 anys	209	5%	114	2%
Més de 80 anys	23	1%	17	0%
No consta	1215	27%	691	14%
<b>Total</b>	<b>4427</b>	<b>100%</b>	<b>4.842</b>	<b>100%</b>

#### 4.4 Comarques de procedència dels consultants

<b>Comarques</b>	<b>Nre. de consultes</b>
El Comtat	33
L'Alcoià	131
L'Alt Vinalopó	37
El Vinalopó Mitjà	150
La Marina Alta	200
La Marina Baixa	205
L'Alacantí	907
El Baix Vinalopó	246
El Baix Segura	188
Els Ports	0
El Baix Maestrat	53
L'Alt Maestrat	3
L'Alcalatén	0
La Plana Alta	155
La Plana Baixa	78
L'Alt Palància	7
L'Alt Millars	2
El Racó d'Ademús	0
El Camp de Túria	76
El Camp de Morvedre	47
L'Horta Nord	144
L'Horta Oest	150
València	776
L'Horta Sud	119
La Plana d'Utiel-Requena	13
La Foia de Bunyol	23
La Vall d'Aiora	4
La Ribera Alta	130
La Ribera Baixa	21
La Canal de Navarrés	1
La Costera	56
La Vall d'Albaida	92
La Safor	97
No consta	20
Total Comunitat Valenciana	4166
Total fora de la Comunitat	241
No consta	20
<b>TOTAL</b>	<b>4427</b>



Esta taula fa referència a les comarques de procedència de les consultes rebudes al llarg de tot el 2006, i hi podem observar que el total de telefonades rebudes des de dins de la Comunitat Valenciana ha estat de 4.166.

El nombre de consultes rebudes de fora de la Comunitat ha baixat molt poc, atés que el 2006 vam atendre 241 persones, les mateixes que en el 2005. Si a això afegim la dada que en el 2003 van ser 260 atencions i 264 en el 2002, podem veure com a poc a poc va baixant el nombre de consultes de fora de la Comunitat.

Si distingim entre les tres províncies, podem afirmar que, de València i les seues comarques hem atés un total de 1.751 persones; de Castelló i les seues comarques, la xifra puja a 298 i d'Alacant i comarques hem atés un total de 2.097 ciutadans i ciutadanes.

## 5. RESUM

- Hi ha un cert descens del nombre de consultes: 415 menys que en l'any 2005.
- El **telèfon** continua sent el mitjà més utilitzat, tot i que s'hi aprecia una constant progressió positiva de la **pàgina web**, ja que tot i que durant el 2006 hi ha hagut menys consultes, la pàgina *web* continua sent el mitjà més utilitzat en el 2006 que en el 2005.
- Els **mitjans de comunicació** són els principals difusors de la labor d'esta institució.
- Durant el 2006, el mes de **maig** va ser el de més activitat en esta oficina.
- Els temes relacionats amb l'**Administració local** van ser els més consultats (4,9%).
- Les matèries que més han preocupat són **urbanisme** (877 consultes sobre un total de 4.427) i **serveis socials** (419 sobre 4.427).
- Quant a les **característiques de la població**, veiem que continuen predominant les consultes de persones **ocupades**, **homes**, tot i que el nombre de dones manté un alça progressiva. Pel que fa a l'**edat**, es manté, igual que en altres anys, en la franja que va dels **40 als 59** anys.

**CAPÍTOL QUART**  
**ACTIVITATS DEL SÍNDIC**

## 1. ACTIVITATS DE LA SINDICATURA

En este apartat hem inclòs, per ordre cronològic, aquelles activitats que s'han realitzat des de la Sindicatura, o bé aquelles en les quals esta institució ha participat de manera activa. En este sentit, hem detallat activitats relacionades amb el nostre àmbit d'actuació, visites a institucions, municipis i també visites rebudes en la nostra institució. Tanmateix, no hi hem volgut incloure, per raons de confidencialitat, aquelles visites de ciutadans o organitzacions que acudixen a la sindicatura per a plantejar les seues consultes o formular les seues queixes; ni tampoc les reunions de treball que tant la síndica com el seu adjunt han mantingut amb diferents col·lectius o sectors de l'Administració i que estaven encaminades a facilitar la tramitació de les queixes.

També hem recollit en esta secció la participació de membres d'esta institució en congressos, fòrums i actes relacionats amb la promoció dels drets humans, així com intervencions de la síndica o dels seus adjunts a través de ponències, taules redones, etc. Així mateix, hem volgut destacar, d'alguna manera, aquelles activitats dirigides a acostar la nostra institució a la societat valenciana, als seus ciutadans, per explicar-los quines són les competències de la sindicatura, com funciona, i com i quan poden presentar una queixa davant l'Administració.

- |             |   |
|-------------|---|
| 11 gener    | Participació del síndic, Bernardo del Rosal, en la taula redona sobre violència escolar en la qual també van participar José Sanmartín, director del Centre Reina Sofia per a l'Estudi de la Violència, i Genaro Payá, psicòleg del Servei a la Família i a la Infància de l'Ajuntament d'Elda. L'acte va estar organitzat pel Club Información i va tenir lloc a la sala d'actes del diari <i>Información</i> , Alacant.   |
| 11-14 gener | Assistència de l'adjunt segon, Carlos Morenilla, a la III Conferència Internacional sobre Violència en les Escoles, organitzada per l'Observatori Europeu sobre Violència Escolar i que es va dur a terme a la Universitat de Burdeos.  |
| 16 gener    | Assistència del síndic al lliurament de premis de la Fundació Professor Manuel Broseta, al Palau de la Generalitat.   |
| 3 febrer    | Participació del síndic en la presentació davant els mitjans de comunicació de la revista editada pels defensors del poble autonòmics <i>Derechos ciudadanos</i> , que en el seu número zero estava dedicada monogràficament a la immigració. La presentació va tenir lloc a l'Aula Magna del Convent Mare de Déu de Sant Pere Màrtir i va comptar amb la presència de tots els defensors del poble de totes les comunitats autònomes, a més del defensor del Poble d'Espanya, Enrique Múgica, i el president de les Corts de Castella-la Manxa, Fernando López Carrasco. |

- 3 febrer Assistència de l'adjunt segon a la presentació del número 1 de la revista *Derechos ciudadanos*, dedicada a l'impacte social i mediambiental de l'activitat urbanística, editada pels defensors del poble autònomic i que va tenir lloc a Toledo.
- 7 febrer Assistència de l'adjunt segon a l'acte d'Avaluació Final del Pla Integral de la Família i la Infància de la Comunitat Valenciana 2002-2005, organitzat per la Conselleria de Benestar Social i que ha tingut lloc al Palau de l'Exposició de València.
- 10 febrer Assistència del síndic al IV Curs d'Especialització sobre Violència Domèstica, organitzat per l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València i que es va dur a terme a la seua sala d'actes.
- 13 febrer Assistència del síndic a la inauguració del III Congrés Internacional sobre Víctimes del Terrorisme, inaugurat pel príncep d'Astúries al Palau de Congressos de València.
- 15 febrer Assistència de l'adjunt segon a l'acte de presentació del Programa de l'Observatori de Continguts Televisius i Audiovisuals, organitzat per l'OCTA i el defensor del Menor de Madrid i que ha tingut lloc a l'Ateneu de Madrid.
- 23 febrer Assistència de l'adjunt segon a la Jornada de Presentació dels Programes d'Actuació en Menors amb Trastorns de la Conducta, organitzada per la Conselleria de Benestar Social i que ha tingut lloc al Centre Cultural de la Beneficència de València.
- 2 març Conferència impartida pel síndic amb el títol "La defensa de los ciudadanos: teoría y práctica", organitzada pel Club d'Amics de la UNESCO d'Alcoi, a la seu d'esta localitat.
- 2 març Homenatge al síndic de Greuges, Bernardo del Rosal, per la seua labor exercida al capdavant de la institució durant el seu mandat. Organitzat pels afectats per la síndrome d'Ardystil, la Coordinadora d'Estudis Eòlics, la Coordinadora pel Valencià, l'associació Fonévol i el Club d'Amics de la UNESCO, entre altres col·lectius socials i culturals. L'acte va tenir lloc a la seu de la UNESCO d'Alcoi.
- 6 març Assistència de l'adjunt segon al seminari per a estudiar el Dictamen del Consell d'Estat sobre Reformes de la Constitució Espanyola, que va tenir lloc a la seu del Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana.
- 7 març Assistència del síndic a l'acte de lliurament dels guardons que concedixen les Corts Valencianes amb motiu del Dia de la Dona. Els premiats van ser Pilar Mateo, la Fundació Isonomia i l'Institut

Universitari d'Estudis de la Universitat de València. L'acte va tenir lloc a la sala d'actes l'Andana del Palau de Benicarló.

- 7 març Assistència del síndic a un esmorzar, organitzat pel president del Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, Vicente Garrido, per als titulars de les institucions autonòmiques. Així mateix hi van assistir: el síndic de Comptes, Rafael Vicente; la presidenta de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua, Ascensió Figueres; i el president del Consell Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, Rafael Cerdá.
- 9 març Assistència de l'adjunt segon a les Jornades de Violència Escolar, organitzades per l'Ajuntament de Mutxamel i realitzades en esta localitat.
- 14 i 15 març Organització del síndic, Bernardo del Rosal, a Alacant de la Trobada de Representants de la Xarxa Iberoamericana de Defensories de la Dona i del I Fòrum Públic sobre Drets de Gènere; es van dur a terme als salons de l'Hotel Spa Porta Maris i a la Seu Universitària Ciutat d'Alacant.
- 15 març Participació de l'adjunt segon com a moderador de la taula redona sobre “La función de las defensorías de la mujer como garantes de los derechos de género. Posibilidades legales, habilitación, limitaciones estructurales y orgánicas” en el marc del I Fòrum Públic sobre els Drets de Gènere, organitzat pel síndic de Greuges a la Seu Universitària Ciutat d'Alacant.
- 22 març Signatura del Pla de pensions col·lectiu dels treballadors de l'oficina del Síndic amb la CAM. Així mateix, es va signar un conveni de col·laboració entre el síndic de Greuges, Bernardo del Rosal, i el president del Consell Territorial de la CAM, Armando Sala.
- 27 març Assistència del síndic al Ple d'Aprovació de la Reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que es va dur a terme a les Corts Valencianes.
- 28 març Presentació a càrrec del síndic del llibre *Reflexiones de un árabe laico*, de Khaled Arab, psiquiatra palestí establert al nostre país, organitzada pel Club Informació a la seua sala d'actes.
- 29 març Assistència del síndic a la reunió del Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana en l'Ajuntament d'Alacant.
- 3 abril Lliurament del síndic, Bernardo del Rosal, al president de les Corts Valencianes, Julio de España, de l'Informe Anual 2005 de la institució i del Balanç de Gestió del Síndic durant el mandat 2001-2006.

- 10 abril Assumpció de les titularitats de l'exerciment del càrrec de síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana en funcions per l'adjunta primera d'esta institució, Emilia Caballero Álvarez, pel període que transcórrega fins a la designació per les Corts Valencianes d'un/a nou/va titular.
- 11 abril Assistència de l'adjunt segon a la celebració del Dia Mundial dels Drets del Consumidor, organitzada per la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, i que ha tingut lloc als salons de l'Hotel Spa Porta Maris d'Alacant.
- 18 abril Assistència de l'adjunt segon a la inauguració de la Ciutat de la Justícia de Castelló, organitzada per la Conselleria de Justícia d'Administracions Públiques.
- 18 abril Assistència de l'adjunt segon a la celebració del XX Aniversari de la Constitució del Consell Valencià de Cultura, a València.
- 24 abril Assistència de la síndica (e.f.) i de l'adjunt segon al solemne acte institucional del 25 d'abril, Dia de les Corts Valencianes, celebrat al Palau de Benicarló, seu del Parlament autonòmic.
- 28 abril Assistència de l'adjunt segon a la Conferència del Defensor del Poble Europeu, organitzada per Nova Economia Fórum, la Fundació Pfizer i la Fundació ONCE, que va tenir lloc a l'Hotel Ritz de Madrid.
- 4 maig Assistència de la síndica a les Jornades sobre Igualtat, organitzades per l'Associació de Dones Juristes THEMIS i realitzades a Madrid.
- 5 maig Assistència de la síndica al lliurament dels Premis Nova Economia Fórum 2006 al Parlament Europeu, que va tenir lloc al Teatro de la Zarzuela de Madrid.
- 9 maig Rebuda a la seu de la institució de diversos treballadors del Síndic de Greuges de Catalunya per a la posada en comú de projectes i tasques d'ambdues institucions.
- 18 maig Assistència de la síndica a la inauguració del Museu Arqueològic d'Elx.
- 22 maig Assistència de l'adjunt segon, Carlos Morenilla al Ple de l'Observatori de Menors de la Conselleria de Benestar Social.
- 23 maig Assistència de la síndica e.f. a la taula redona sobre el projecte de la llei d'igualtat, organitzada i duta a terme a la Seu Universitària Ciutat d'Alacant.

23 maig	Assistència de la síndica e.f. a les Jornades sobre els Estudis de Postgrau de les Universitats Valencianes en el Procés de Convergència en l'Espai Europeu d'Educació Superior, organitzades per la Universitat de València.
24-26 abril	Assistència de la síndica a la reunió del Taller Preparatori de les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble i que es va dur a terme a Tudela, Navarra.
30 maig	Celebració a Alacant d'un dinar-homenatge a Bernardo del Rosal Blasco, organitzat per les distintes defensories del poble.
13-15 juny	Assistència de l'adjunt segon al Taller Preparatori de les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, realitzat a Albarrasí, Terol.
13 juny	Assistència de la síndica a la presa de possessió del nou coronel de la Comandància de la Guàrdia Civil a Alacant.
29 juny	Inauguració a càrrec de l'adjunt segon de les Jornades sobre Immigració i Menors, organitzades per AVAR i ASIMT a Zaidia-Tendrara, el Marroc.
30 juny	Inauguració a càrrec de l'adjunt segon de la Biblioteca Pública Ibn-Jaltun de la ciutat marroquina de Tendrara, subvencionada pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
3 juliol	Assistència de la síndica a la presa de possessió de la procuradora general d'Astúries, María Antonia Fernández Felgueroso, que va tenir lloc a la seu del Parlament autonòmic d'este Principat.
5 juliol	Assistència de la síndica i de l'adjunt segon al funeral de les víctimes de l'accident del metro de València, ocorregut el 3 de juliol.
5-7 juliol	Participació de la síndica en els Cursos d'Estiu de la Universitat del País Basc, amb la ponència "La figura del ararteko e instituciones similares", realitzada a Sant Sebastià.
18 juliol	Assistència de la síndica als actes celebrats amb motiu del X Aniversari del Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, en la seu d'esta institució.
20 juliol	Assistència de la síndica a la presa de possessió d'Amelio Valcárcel com a membre del Consell d'Estat Espanyol.
24 juliol	Assistència de la síndica a l'acte de lliurament dels Premis Síndic de Comptes a Alacant.

28 juliol	Participació de la síndica a l'acte de la decisió del Jurat del Premi Síndic de Greuges 2006, realitzat a les Corts Valencianes.
16 setembre	Participació de la síndica en la Jornada de Reflexió sobre Prostitució i Tracta de Dones per a l'Explotació Sexual i Laboral, organitzada per l'Associació de Dones Juristes Themis a Madrid.
22 i 23 setembre	Assistència de la síndica i exposició de ponència en el Congrés, organitzat pel Col·legi Oficial de Detectius Privats de la Comunitat Valenciana.
25 setembre	Primera reunió del Curs de Mediacions realitzat pel personal de la Sindicatura, impartit per les expertes Sra. Giménez Mercé i Fabia Ortega, a la seu de la institució.
26-27 setembre	Assistència de l'adjunt segon a la Reunió Anual de l'ENOC, organitzat pel defensor del Poble de Grècia i que va tenir lloc a Atenes.
28-30 setembre	Assistència de l'adjunt segon al Congrés sobre Violència i Escola, organitzat per l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor de les Illes Balears, realitzat a Mallorca.
29 setembre	Assistència de la síndica a l'acte d'obertura del curs 2006-2007 de la Universitat d'Alacant.
30 setembre	Segona sessió del Curs de Mediació realitzat pel personal de la Sindicatura, a la seu de la institució.
1 octubre	Assistència de la síndica a l'acte de celebració del 75 Aniversari del Vot Femení, organitzat per la Conselleria de Cooperació i Participació.
3 octubre	Assistència de la síndica a la preestrena de la pel·lícula <i>Els Borja</i> , realitzada al Palau de les Arts Reina Sofia de València.
7 octubre	Conferència impartida per l'adjunt segon amb el títol “Inmigración e Infancia”, organitzada per la Fundació DASYC, a Alacant.
9 octubre	Assistència de la síndica als actes commemoratius del Dia de la Comunitat Valenciana, celebrats al Palau de la Generalitat.
12 octubre	Assistència de la síndica als actes celebrats amb motiu de la Festivitat de la Guàrdia Civil en la Comandància d'Alacant.



16-18 octubre	Assistència de l'adjunt segon i de personal de la Institució a les XX Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, organitzades pel Procurador del Comú de Castella-Lleó, i realitzades a Lleó.
24 octubre	Lliurament per part de la síndica dels premis del Concurs Síndic de Greuges 2006, a l'Hemicicle de les Corts Valencianes.
24 octubre	Participació de l'adjunt segon com a ponent en la II Conferència Internacional de la OIJJ, amb el títol “Implicación del sector privado en los sistema de justicia juvenil. Visión desde el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana” realitzada a Brussel·les.
13 novembre	Participació de la síndica en el Programa sobre Violència de Gènere, organitzat per la Cadena de TV Localia.
16 novembre	Exposició per part de la síndica de la ponència “La violencia de género. Un problema social”, realitzada a Orihuela i dirigida al personal sanitari.
27 nov.-3 dic.	Assistència de la síndica al Congrés Anual de la FIO, a la ciutat de Buenos Aires.
27 novembre	Participació de l'adjunt segon com a ponent en el IV Seminari de Didàctica i Difusió Social de la Constitució i dels Drets Humans, amb el títol “Els Drets i les seues garanties. La funció del Síndic de Greuges”, organitzat per la Universitat d'Alacant i realitzat a la Seu Universitària Ciutat d'Alacant.
5 desembre	Participació de l'adjunt segon en l'Acte de Lectura Pública de la Constitució Espanyola, organitzat per la Universitat d'Alacant i realitzat a la Seu Universitària Ciutat d'Alacant.
27 desembre	Assistència de l'adjunt segon a la presa de possessió de la defensora de la Rioja, María Bueyo Díez Jalón.

## **FEDERACIÓ IBEROAMERICANA DE L'OMBUDSMAN (FIO)**

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és membre de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, una agrupació que reuneix exclusivament defensors del poble, procuradors, comissionats i presidents de comissions públiques de drets humans dels països iberoamericans d'àmbit nacional, estatal, autonòmic o provincial.

El seu objectiu primordial és ser un fòrum per a la cooperació, l'intercanvi d'experiències i la promoció, la difusió i l'enfortiment de la institució de l'ombudsman en les regions geogràfiques de la seua jurisdicció, independentment del nom específic que reben.

La FIO es reuneix anualment en una assemblea general a fi de fer balanç, aprovar informes que li sotmet el comitè directiu i emetre les declaracions i els comunicats públics que siguen convenients per a l'efectivitat dels seus objectius. Estes assemblees es duen a terme, normalment, durant el transcurs d'un congrés en el qual es debaten temes d'actualitat i transcendència i s'intercanvien experiències de mutu interès.

La síndica i personal de la institució van participar en l'IX Congrés i Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, organitzat pel Defensor del Poble de la República Argentina i que es va dur a terme a Buenos Aires durant els dies 28, 29 i 30 de novembre i 1 de desembre de 2006. El tema central del congrés va ser la promoció i protecció dels drets humans del continent americà. En el marc d'este congrés internacional també es va dur a terme un seminari sobre els drets econòmics, socials i culturals. Tot això conformat per un cicle de conferències, a càrrec d'experts en la matèria, i un cicle d'exposicions, oferides per representants de les defensories del poble nacionals.

## **TROBADA DE REPRESENTANTS DE LA XARXA IBEROAMERICANA DE DEFENSORIES DE LA DONA I I FÒRUM PÚBLIC SOBRE DRETS DE GÈNERE**

Durant els dies 14 i 15 de març, la ciutat d'Alacant va acollir una Trobada de Representants de la Xarxa Iberoamericana de Defensories de la Dona, organitzada pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. La trobada va comptar amb la participació de 24 representants procedents de defensories de diversos països iberoamericans i d'Espanya.

La idea de realitzar este esdeveniment va sorgir durant la celebració del X Congrés Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, que va tenir lloc a Paraguai al novembre de 2005, durant el qual les representants dels departaments de defensa de la dona de les distintes defensories van constatar, una vegada més, la necessitat de disposar d'un espai diferenciat dins la mateixa FIO i els seus congressos anuals per a debatre i posar en comú les polítiques i els projectes de cada institució en matèria de defensa dels drets de les dones.

El síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va acollir la proposta formulada per l'adjunta primera de dur a terme esta trobada a Alacant i finançar, en part, l'esdeveniment.

Aprofitant l'ocasió, es va decidir realitzar el I Fòrum Públic sobre els Drets de Gènere, amb el propòsit d'intercanviar informació i fer una anàlisi comparativa de les diverses legislacions vigents en els respectius països, estats, províncies i/o municipis, i verificar la seua concreció en mesures específiques. A la celebració d'este Fòrum es va convidar autoritats i experts en la matèria, així com representants de col·lectius i associacions l'activitat dels quals s'emmarcara en esta temàtica.

Com a resultat d'estes dues activitats, es van aprovar, d'una banda, una declaració de les representants de la Xarxa Iberoamericana de Dones dirigida al president de la FIO, Enrique Múgica, i d'una altra banda, les conclusions del I Fòrum Públic sobre Drets de Gènere que a continuació reproduïm pel seu interès.

### **DECLARACIÓ DE LA TROBADA DE LES REPRESENTANTS DE LA XARXA IBEROAMERICANA DE DEFENSORIES DE LA DONA**

“De la nostra consideració,

A partir de l'any 1996, en el marc del Primer Curs Interamericà sobre Defensors del Poble i Drets Humans realitzat a San José de Costa Rica per l'Institut Interamericà de Drets Humans (IIDH) i la Federació Iberoamericana d'Ombudsman (FIO), les directores i coordinadores de les oficines que atenen els drets de les dones dels organismes participants van fer una sol·licitud expressa al llicenciat Jorge Madrazo, llavors president de la FIO, perquè s'incorporaren a la Federació una xarxa d'instàncies específiques per a la defensa dels drets humans de les dones.

La sol·licitud va tenir una àmplia acollida i es va formalitzar la Xarxa en l'any 1997, en el Congrés de la FIO realitzat a Toledo. En el punt (8) de les conclusions de Toledo s'expressa el següent: **“Establir en la**

**Federació Iberoamericana de l'Ombudsman una xarxa de defensories adjuntes o instàncies institucionals responsables dels drets de la dona, com un mecanisme de cooperació i coordinació, i com un factor dinàmic per a la introducció i difusió de l'enfocament de gènere”.**

Aquell any mateix, la Xarxa inicia les seues activitats elaborant un document en el qual es van establir amb claredat la seua naturalesa, els objectius i les funcions, de les quals les principals són les següents:

- a) “Proposar polítiques, estratègies i programes legals, socials, econòmics i polítics que incloguen la perspectiva de gènere.
- b) Elaborar metodologies adequades a les necessitats dels organismes de drets humans de cada país que permeten introduir els canvis necessaris, a favor de l'equitat, en les macropolítiques econòmiques i socials, en la reestructuració econòmica i l'ajustament estructural.
- c) Realitzar investigacions, estudis i anàlisis que prenguen en compte les condicions socioeconòmiques i culturals de cada regió, i el fet que les relacions de gènere tenen manifestacions distintes d'una societat a una altra, a fi d'aplicar estratègies particulars.
- d) “Propiciar l'intercanvi d'experiències i d'activitats, així com el seguiment de programes que desenvolupen les defensories de les dones.”

A partir de Toledo, la Xarxa ha procurat participar en els congressos de la FIO, realitzar la seua pròpia agenda i contribuir en l'elaboració de les declaracions finals, a saber: Lima (1998), Tegucigalpa (1999), Mèxic (2000), San Juan (2001), Lisboa (2002), Panamá (2003), Quito (2004) i Paraguai (2005).

Els compromisos assumits des de Toledo pels i per les integrants de la FIO, i que han estat reforçats en cadascuna de les declaracions, es poden sintetitzar en els següents aspectes:

- 1) El reconeixement de la desigualtat i la discriminació que enfronten les dones en el món.
- 2) La promoció i protecció dels drets humans de les dones des d'una perspectiva integral.
- 3) La creació d'oficines especialitzades en la defensa dels drets de les dones i la consolidació de les ja existents.
- 4) La transversalització de la perspectiva de gènere en el quefer de les institucions d'*ombudsman*.

En els diferents països s'han fet esforços i hi ha hagut avanços en el compliment d'estos compromisos, on les institucions d'*ombudsman* i la Xarxa han jugat un paper important; no obstant això, veiem amb preocupació que, a quasi deu anys de la declaració de Toledo, la desigualtat, la discriminació i en particular la violència física i sexual s'han accentuat i han assumit formes inusitades de crueltat, com ara: els femicidis, l'augment de la violència contra les dones en l'àmbit intrafamiliar, la situació de les dones i xiquetes en els països amb conflictes armats, i el tràfic i la tracta de dones i xiquetes, fets que exigixen uns compromisos majors per part de la FIO i les institucions d'*ombudsman*. Per a això resulta imprescindible que la Federació incorpore, en la seua agenda estratègica, polítiques i accions concretes per a atendre esta problemàtica.

La Xarxa de Defensories de Dones, a través de les seues reunions, comunicacions, investigacions i declaracions realitza una important aportació en l'anàlisi, visibilització i posada en pràctica de les polítiques dirigides a atendre estes manifestacions de violència contra les dones. D'esta forma, el paper de la Xarxa ha estat determinant per al compliment dels propòsits de les institucions d'*ombudsman* en la protecció, defensa i promoció dels drets humans de les dones i la igualtat de gènere.

A l'efecte d'enfortir la nostra presència, en el marc del “Fòrum Públic sobre els Drets de Gènere”, organitzat per l'oficina del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, i realitzat a la ciutat d'Alacant, Espanya, els dies 14 i 15 de març de 2006, els proposem:

- 1) El compliment dels acords assumits des de Toledo per l'Assemblea General de la FIO.
- 2) Reconèixer les dones com a subjectes de drets i no com a grup vulnerable.

- 3) Garantir la comunicació permanent entre el Consell Directiu de la FIO i les Coordinadores de la Xarxa de Defensories de les Dones, donar suport per part de la Federació a les reunions d'esta Xarxa, i garantir així mateix la presència de cadascuna de les integrants de la Xarxa en tots els Congressos de la FIO.
- 4) Instar i promoure la creació d'oficines especialitzades en la defensa dels drets de les dones i la incorporació de la perspectiva de gènere en cadascuna de les institucions d'*ombudsman*, amb els recursos humans especialitzats, econòmics i tecnològics necessaris per al seu bon funcionament, així com la consolidació de les ja existents.

A la ciutat d'Alacant, als quinze dies del mes de març de 2006.

## CONCLUSIONS DEL I FÒRUM PÚBLIC SOBRE DRETS DE GÈNERE

El Fòrum Públic sobre els Drets de Gènere, dut a terme a Alacant, els dies 14 i 15 de març d'enguany, organitzat pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, després de les sessions realitzades al seu si ha adoptat les conclusions següents:

1a. Afirmar la necessitat de crear defensories específiques de la igualtat en totes les defensories del poble dels països iberoamericans.

2a. Denunciar en tots els fòrums internacionals i en general fer visible la violació dels drets humans de les dones que comporta:

- Els feminicidis que s'estan produint en diferents parts del món
- L'increment alarmant d'assassinats de dones amb inusitada crueltat que es produïxen en l'àmbit intrafamiliar.
- La violació sistemàtica de dones i xiquetes que es produïxen en els conflictes armats i especialment en els conflictes interns amb especial referència a la situació a Colòmbia.
- La creixent pràctica de tràfic internacional de dones i xiquetes amb finalitats d'explotació sexual.

3a. La necessitat d'incloure en les constitucions la consagració de drets de gènere com ara la inclusió de les associacions de dones entre els agents socials als quals es reconeix el dret i la capacitat d'interlocució igual que ja la tenen les associacions de la patronal, les dels consumidors o els sindicats.

4a. El reconeixement de tots els països iberoamericans participants en el Fòrum de la referència que implica la Llei orgànica 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere espanyola per a l'avanç en l'eradicació del fenomen de la violència contra les dones, a la qual es considera, unànimement, un dels assoliments més importants obtinguts en esta lluita contra esta xacra social.

5a. La necessitat de l'escenificació pública del rebuig social envers la violència de gènere que és un autèntic terrorisme domèstic de característiques similars al terrorisme polític. Este rebuig social ha de ser expressat en cada àmbit territorial quan es produïsquen els fets violents, mitjançant la celebració de funerals solemnes de les víctimes amb assistència de les autoritats corresponents i mitjançant manifestacions de la ciutadania guardant cinc minuts de silenci en centres de treball, carrers i places públiques, seus institucionals, etc.

6a. Incloure obligatòriament els estudis de les dones feministes i de gènere en la formació universitària per a donar resposta als perfils professionals derivats de les polítiques d'igualtat per ser un factor imprescindible per a assolir una societat més igualitària.

## **XIX JORNADES DE COORDINACIÓ DE DEFENSORS DEL POBLE**

Les jornades de coordinació de defensors del poble tenen caràcter anual i congreguen els titulars i representants de les institucions de defensors del poble tant autonòmics com nacional. El principal objectiu d'estes reunions de treball és intercanviar experiències, així com aprofundir i adoptar mesures sobre qüestions relatives a les queixes que afecten en la mateixa mesura totes les oficines de defensors i que impliquen un avanç dels drets fonamentals i de les llibertats públiques.

L'oficina del Procurador del Comú de Castella i Lleó va ser l'encarregada d'organitzar les XXI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble. En esta edició, les jornades estaven dedicades a “L'impacte social i mediambiental de l'activitat urbanística”. Esta temàtica es va dividir en dos tallers de treball dedicats, l'un a “Urbanisme i habitatge”, i l'altre a “Impacte social de l'urbanisme”. També es va fer una taula redona sobre la incidència de l'activitat urbanística sobre el món rural.

Finalment, en el context del V Fòrum de Drets Ciutadans, el defensor del Poble, Enrique Múgica va impartir una conferència sobre “Promoción de la autonomía personal i atención a las personas dependientes.”

A continuació reproduïm el contingut de les conclusions generals d'estes jornades.

### **CONCLUSIONS**

“La situació actual de l'urbanisme i l'habitatge presenta importants problemes socials que afecten la qualitat de vida dels ciutadans i els seus drets constitucionals. La carestia de l'habitatge, l'endeutament desmesurat de les famílies, la impossibilitat d'accés a un habitatge digne per a molts col·lectius socials en són només alguns. Al costat d'esta realitat s'observa, així mateix, una deterioració dels valors ambientals del nostre territori que, en l'àmbit del sòl i l'habitatge, no haguera estat possible sense els actuals models urbanístics.

Davant d'això, els defensors i les defensores del poble entenen que els poders públics han de prestar més atenció a l'impuls i a la garantia de determinats valors constitucionals, com ara l'accés a un habitatge digne i adequat, la protecció del medi ambient o la protecció del patrimoni històric.

El paper que correspon a les administracions públiques ha de girar entorn dels següents eixos d'actuació:

1. **POTENCIAR LA LEGITIMITAT DEMOCRÀTICA DE L'URBANISME** “passant de l'urbanisme dels promotors a l'urbanisme de la ciutadania.”
2. **INCREMENTAR LA TRANSPARÈNCIA I PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA EN L'ELABORACIÓ I EL DESENVOLUPAMENT DEL PLANEJAMENT I EL FUTUR DE LES SEUES CIUTATS.**
3. **INTERVENIR DE MANERA IMMEDIATA DAVANT LES ACTUACIONS CONTRÀRIES A L'INTERÉS GENERAL DELS CIUTADANS, I REFORÇAR LES MESURES DE CONTROL I DISCIPLINA URBANÍSTICA, ESPECIALMENT FENT ÚS DE LES MESURES DE SUSPENSÍO CAUTELAR.**
4. **ARBITRAR MESURES PER A CORREGIR L'ACTUAL DESEQUILIBRI ENTRE LES ÀMPLIES COMPETÈNCIES QUE TENEN ELS AJUNTAMENTS I ELS ESCASSOS MITJANS TÈCNICS DE QUÈ DISPOSEN LA MAJORIA.**
5. **UTILITZAR ELS MITJANS QUE L'ACTUAL MARC NORMATIU PERMET EN POLÍTICA DE SÒL I HABITATGE,** com són el foment d'habitatges protegits; la conservació i l'adequat

manteniment del patrimoni del parc públic d'habitatge; rehabilitació integral dels nuclis antics i de les perifèries dels nostres municipis, i incentivar polítiques afavoridores d'accés a l'habitatge en règim de lloguer.

Amb relació a estes propostes, els defensors i les defensores del poble manifesten el seu compromís de fixar-se sobretot en l'impuls, el control i l'avaluació de la seua efectiva aplicació per part de les diferents administracions públiques.

Lleó, 18 d'octubre de 2006

## CONCURS DE DIBUIX SÍNDIC DE GREUGES

Amb l'objecte de promoure els drets humans i de donar a conèixer la labor del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en l'àmbit escolar d'esta Comunitat, el Síndic de Greuges i l'ONG Globalització dels Drets Humans convoquen la tercera edició del Concurs Síndic de Greuges, que es regix per les bases següents:

1. Podran participar tots i totes les alumnes d'ensenyaments primari i secundari de la Comunitat Valenciana.
2. Els premis seran lliurats als guanyadors pel síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en les Corts Valencianes.
3. Per poder participar en el concurs cada alumne haurà de presentar un dibuix original, amb qualsevol material o tècnica, relatiu a drets humans. El dibuix s'haurà de presentar en un full de paper de grandària A4.
4. S'hi establixen sis premis: tres per a primària i tres per a secundària, consistents en material educatiu. El jurat podrà concedir les mencions honorífiques que considere oportunes, com també declarar desert qualsevol premi.
5. Els treballs candidats a premi s'han de fer arribar, abans del 31 de maig de 2006, a l'adreça següent: ONG Globalització dels Drets Humans, apartat postal 15046, 46080 -València.
6. Els treballs s'han de fer arribar signats i acompanyats d'un sobre en l'exterior del qual caldrà fer constar: "Concurs Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana 2006" i el curs en el qual està matriculat/da l'alumne/a. En l'interior del sobre caldrà indicar el noma i els cognoms del concursant, l'edat, el curs i el centre en el qual està matriculat, i el telèfon del centre.
7. Els concursants podran acollir-se a un pseudònim, en este cas només se signarà amb un lema i, en sobre a part, retolat amb el lema, es farà constar: "Concurs Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana 2006", així com el curs en el qual està matriculat/da l'alumne/a. En l'interior del sobre s'indicarà el nom i cognoms del/de la concursant, edat, curs i centre en el qual està matriculat/da, i telèfon del centre.
8. El jurat del Concurs Síndic de Greuges estarà format per persones amb una dilatada experiència en els àmbits artístics o dels drets humans, i serà presidit pel síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. La decisió del jurat serà inapel·lable.
9. A les persones guanyadores se'ls podrà exigir una exposició oral sobre el seu treball.
10. Els treballs presentats passaran a ser propietat del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que els utilitzarà en la promoció i divulgació dels drets humans.
11. La participació en el concurs implica l'acceptació de totes i cadascuna de les presents bases, així com el criteri dels organitzadors en la resolució de qualsevol qüestió no prevista en estes bases. Les persones concursants menors d'edat haurien d'acompanyar el seu treball amb una autorització dels seus pares o tutors legals.



En esta tercera edició van participar més de 4.000 escolars de primària i secundària repartits per la Comunitat Valenciana. Això significa un augment d'un 25% respecte de la participació en la convocatòria de 2005. Igual que en la convocatòria de 2005, segueix havent-hi una participació majoritària de centres públics, amb un 81%, davant un 19% corresponent a centres de titularitat privada.

El 28 de juliol de 2006, el jurat, presidit per la síndica de Greuges en funcions, Emilia Caballero, i del qual també formaven part Gemma Amor, consellera de Cooperació Internacional i presidenta de la Fundació Drets Humans Comunitat Valenciana; Sandra Climent, presidenta de la Comissió de Drets Humans de les Corts Valencianes; i Eduardo Ibáñez, professor de Belles Arts i fotògraf, va valorar els 234 dibuixos finalistes que, prèviament, havien superat dos filtres; el primer realitzat pels professors dels centres participants i el segon portat a terme per dos catedràtics de dibuix.

Els guanyadors d'esta III edició van ser:

*En la modalitat d'educació primària:*

- Marcos de la Torre González, Col·legi d'Educació Especial Pla de la Mesquita, Xàtiva, València.
- Ferran Oltra Benavent, Col·legi Públic Rafael Altamira, Quatretonda.
- Inés Viudes Tormos, Col·legi Ave Maria, Carcaixent.

*En la modalitat d'educació secundària:*

- Sofia Moreno Almajano, Col·legi La Canyada, València.
- Aida Razzouq Belenguer, Col·legi La Canyada, València.
- Pablo Rafael Calabuig Bonafé, IES Enric Soler Igodes, el Romaní, Sollana.

El lliurament dels premis va tenir lloc en un acte solemne en l'Hemicicle de les Corts Valencianes, el 24 d'octubre de 2006, presidit pel president de les Corts Valencianes, Julio de Espanya; la presidenta de la Fundació de Drets Humans de la Comunitat Valenciana i consellera de Cooperació Internacional, Gemma Amor; la síndica de Greuges e.f., Emilia Caballero, i el president de Globalització dels Drets Humans, Arturo Arnau.

Prèviament al lliurament de premis, i igual que l'any anterior, es va fer la Lectura de la Declaració Universal dels Drets Humans per part dels alumnes dels següents centres educatius: IES Miguel Hernández, Bigastro; Secció de l'IES. Federica Montseny, Burjassot; CEIP San Juan Bautista, Torrent; CP Ramón Laporta, Sinarcas; CEIP Trullàs, Benifaió; i IES Pere Maria Orts i Bosch, Benidorm.

## **V SEMINARI DELS DEFENSORS DEL POBLE REGIONALS DELS ESTATS MEMBRES DE LA UNIÓ EUROPEA**

Els dies 20 i 21 de novembre va tenir lloc a Londres el V Seminari dels Defensors del Poble Regionals dels Estats Membres de la Unió Europea, organitzat conjuntament pel defensor del Poble Local per a Anglaterra, Tony Redmond i el defensor del Poble Europeu, Nikiforos Diamandouros.

Els seminaris dels defensors del poble regionals de la UE es van inaugurar en 1997, amb la trobada organitzada per un dels seus principals impulsors, el llavors síndic de Greuges de Catalunya, Antón Cañellas, a Barcelona. Posteriorment i amb caràcter biennal, es van fer reunions a Florència (1999), Brussel·les (2001) i la que vam organitzar des del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en les Corts Valencianes en l'any 2003.

En esta ocasió, el tema principal que donava títol al seminari va ser “Treballant units en la promoció de la bona administració i la defensa dels drets dels ciutadans en la Unió Europea.” Durant la primera jornada es va aprofundir sobre l'aplicació del dret europeu als estats membres, els participants van dissertar sobre la lliure circulació de persones i sobre la transmissió d'informació a través de la Xarxa Europea de Defensors del Poble. En la segona sessió d'este primer dia de treball també es va parlar sobre el paper del defensor del poble a l'hora de promoure la bona administració, de l'impuls i de la millora de les bones pràctiques administratives i del foment de relacions constructives amb l'administració. Va acabar la sessió amb l'exposició de la defensora del poble navarrès, María Jesús Aranda, sobre els codis de bona conducta administrativa.

Durant la segona jornada de treball, els participants es van centrar a analitzar la gestió de les reclamacions, sobretot d'aquelles presentades pels grups socials més vulnerables, la defensa dels drets dels xiquets i sobre el comportament davant de demandants difícils o insistents.

La clausura del seminari va ser a càrrec del defensor del Poble europeu, Nikiforos Diamandouros, que va insistir en la necessitat que les oficines de defensors treballen en equip a través de la Xarxa Europea de Defensors del Poble, i per a això va proposar establir una persona de contacte per cada oficina a fi de millorar el treball en equip.