
28 de abril de 2009

VII LEGISLATURA

Serie C
General
N.º 181



SUMARIO

INFORMES ANUALES DE LA INSTITUCIÓN DEFENSOR DEL PUEBLO

7L/IADP-0002-. Informe anual de la Defensora del Pueblo Rioja-
no correspondiente a la gestión realizada por dicha Institución du-
rante el año 2008.

Boletín Oficial

DEL PARLAMENTO DE LA RIOJA

INFORMES ANUALES DE LA INSTITUCIÓN DEFENSOR DEL PUEBLO

7L/IADP-0002 - 0705920-. Informe anual de la Defensora del Pueblo Riojano correspondiente a la gestión realizada por dicha Institución durante el año 2008.

En la sesión plenaria de 24 de abril de 2009 la Defensora del Pueblo Riojano expuso el Informe anual de 2008 correspondiente a la actividad desempeñada por la Institución que representa.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 34.4 de la Ley 6/2006, del Defensor del Pueblo Riojano, publíquese dicho informe en el Boletín Oficial del Parlamento de La Rioja.

Logroño, 27 de abril de 2009. El Presidente: José Ignacio Ceniceros González.

**INFORME ANUAL
2008
DE LA
DEFENSORA DEL
PUEBLO
RIOJANO**

**ELEVADO AL
PARLAMENTO DE
LA RIOJA**

SUMARIO DEL INFORME ANUAL '08

Presentación del Informe por la Defensora: naturaleza y finalidad del mismo.

CAPÍTULO I. Supervisión de la actuación de las Administraciones Públicas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

CAPÍTULO II. Clasificación y tratamiento de las quejas por Áreas temáticas:

- 1. Agricultura, comercio y turismo**
- 2. Bienestar social**
- 3. Educación, cultura y deportes**
- 4. Función pública**
- 5. Hacienda**
- 6. Interior (inmigración y tráfico)**
- 7. Justicia**
- 8. Local (Administraciones Locales)**
- 9. Medio Ambiente**
- 10. Obras Públicas y Servicios Públicos**
- 11. Sanidad**
- 12. Trabajo y seguridad social**
- 13. Urbanismo y vivienda**
- 14. Varios.**

CAPÍTULO III. Resoluciones declarativas de la lesión de derechos de los ciudadanos emitidas por la Defensora durante el 2008.

- 1. Valoración general.**
 - 2. Advertencias y Recordatorios de deberes legales.**
-

3. Recomendaciones.

4. Sugerencias.

CAPÍTULO IV. Procedimientos de oficio incoados por la Defensora.

1. Idea de los procedimientos de oficio y relación de expedientes incoados.

2. Áreas temáticas

CAPÍTULO V. Control de constitucionalidad de las normas: defensa del Estatuto de Autonomía de La Rioja y del ordenamiento jurídico autonómico.

1. El control de constitucionalidad de normas: concepto. Expedientes incoados.

2. Informes emitidos.

CAPÍTULO VI. Relación directa con los ciudadanos. La Oficina de Información de la Defensora.

1. Consultas realizadas durante el 2008

1.1. Evolución comparativa con el 2007

1.2. Clasificación

1.3. Medios de presentación

2. La Carta de Servicios.

3. La opinión de los ciudadanos: cuestionarios de evaluación de la calidad del servicio.

4. Entrevistas y reuniones personales.

CAPÍTULO VII. Relaciones institucionales de la Defensora con otros Altos Comisionados:

1. Altos Comisionados Parlamentarios:

2. XXIIIª Jornadas de Coordinación de Defensores: Asturias.

2.1. Participación en tres talleres de trabajo.

2.2. La Defensora del Pueblo Riojano preside y modera las conclusiones del Taller: “La Dependencia: análisis de la implantación de la Ley de la Dependencia.”

2.3. Conclusiones de las Jornadas

CAPÍTULO VIII. Actividades de divulgación y difusión de la Institución en la Sociedad Riojana y en su tejido asociativo.

1. Conferencias impartidas por la Defensora

2. Publicaciones de la Oficina de la Defensora durante el 2008:

2.1. Memoria '07.

2.2. Conozca sus Derechos: Manual '01 Derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. La Administración Electrónica.

CAPÍTULO IX. Valoración estadística de las quejas: análisis comparativo con el 2007. Quejas pendientes 2007.

CAPÍTULO X. Declaración de Administraciones colaboradoras y no colaboradoras con la Institución del Defensor del Pueblo Riojano.

ANEXOS:

- I. Liquidación del Presupuesto '08**
- II. Plantilla de personal de la Institución' 08**

PRESENTACIÓN



El presente Informe cumple debidamente con la legalidad prevista en la normativa reguladora de esta Institución, la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano.

Dispone el artículo 33 de la Ley 6/2006 que, “El Defensor del Pueblo Riojano expondrá, con carácter anual y de forma oral, un resumen de su informe en una sesión específica del Pleno del Parlamento de La Rioja. Los Diputados conocerán dicho informe al menos con diez días de antelación. Al final de la sesión, los Grupos Parlamentarios podrán intervenir para fijar su posición”.

Nos hallamos en el momento en que, en cumplimiento del referido precepto legal, presentamos el Informe correspondiente a la actividad llevada a cabo por esta Institución durante el año 2008.

Es el segundo año de andadura de esta Defensoría, y como se podrá colegir del presente Informe, la Institución se afianza paso a paso en nuestra labor de supervisión de las Administraciones Públicas riojanas y garantía de los derechos de los ciudadanos, lo que se comprueba tanto por el elevado número de consultas formuladas y resueltas, como por el aumento del número de quejas tramitadas y de su importancia cualitativa.

Destacar que en el estudio de satisfacción de los usuarios, que se ha realizado a través de cuestionarios gentilmente cumplimentados por las personas que durante el año 2008 han acudido al auxilio de la Defensoría, y del que daremos cumplida cuenta en uno de los Capítulos, recoge en sus conclusiones una valoración muy positiva de la Institución a la que represento, tanto en lo referente a la información, como a la atención recibida por las personas, lo que supone un acicate más para redoblar mi esfuerzo personal en el desempeño de la altísima responsabilidad que la Cámara regional me encomendó como Alto Comisionado del Parlamento de La Rioja.

En esencia, hemos seguido para la redacción del presente, el mismo esquema que trazamos en el Informe anterior, si bien hemos pretendido hacer un importante

esfuerzo de síntesis. De esta forma, para agilizar la lectura del Informe Anual correspondiente al año 2008, hemos preferido llevar a formato CD-rom el contenido íntegro de todas las Resoluciones emitidas declarativas de la lesión de derechos de los ciudadanos por parte de las Administraciones Públicas riojanas, sujetas a nuestra supervisión.

El Informe se vertebra en diez capítulos cuya secuencia expositiva es la siguiente:

El Capítulo I está dedicado a nuestra misión principal de supervisión de la actuación de las Administraciones Públicas, donde queda reflejado el ámbito subjetivo de nuestra actuación, presenciándose la labor de supervisión no sólo de las Administraciones territoriales sino también de las Institucionales y Corporativas.

Debidamente clasificadas por áreas temáticas se exponen en el Capítulo II todas las quejas tramitadas por esta Institución durante el año 2008.

Siguiendo el orden expositivo el Capítulo III contiene todas las resoluciones de esta Defensoría en las que se ha apreciado lesión o menoscabo de los derechos de las personas. Dado el contenido tan extenso de las Recomendaciones y Sugerencias, sin perjuicio de que serán expuestas cada una de ellas, su tenor literal queda recogido en formato pdf en el CD que se adjunta al presente.

Tratándose de una potestad conferida por el artículo 13 de la Ley 6/2006, en el Capítulo IV expondremos las actuaciones de oficio emprendidas por iniciativa propia, sin que exista queja individual o colectiva planteada por las personas.

El Capítulo V recoge las actuaciones desempeñadas por la Defensora en lo tocante al control de constitucionalidad de las normas, en especial en defensa del Estatuto de Autonomía de La Rioja, y del ordenamiento jurídico autonómico riojano.

Uno de los núcleos centrales en la misión encomendada es la atención a las personas por ello hemos dedicado el Capítulo VI a la Oficina de información y atención a las personas, en el que expresamos las consultas formuladas y resueltas a lo largo del año 2008, así como la opinión dada por los propios ciudadanos a través de los cuestionarios de evaluación de la calidad del servicio dispensado desde esta Institución. También hemos querido reflejar en este apartado la motivación de la Carta de Servicios elaborada por esta Defensoría.

El Capítulo VII es exclusivamente institucional, pues en él se reflejan las relaciones de esta Institución con otros Comisionados parlamentarios y las exteriores.

Importante misión se ha desarrollado durante todo el año 2008 para la divulgación y difusión de las actuaciones de esta Defensoría en la sociedad riojana y en especial en su tejido asociativo a través de la suscripción de convenios, comisiones de seguimiento y conferencias. A todo ello queda consagrado el Capítulo VIII.

El Capítulo IX contiene la valoración estadística de las quejas, y especial significado recobra el análisis comparativo con las tramitadas durante el año anterior.

Por último cerramos el presente con un Capítulo X en el que se evalúan las Administraciones colaboradoras y no colaboradoras con la Institución del Defensor del Pueblo Riojano.

Son dos los Anexos que cumplimentan el contenido del Informe, el primero dedicado a la liquidación del Presupuesto de esta Institución, y el segundo, a la plantilla del personal al servicio de la misma.

En términos numéricos hemos de subrayar que el año 2008 ha superado las 400 quejas – han sido 454 quejas las registradas y tramitadas- y las 1.300 consultas – un total de 1.301 -, lo que implica un aumento significativo en relación con el 2007, que nos permite hablar sobre la progresiva consolidación de esta Institución y sobre la confirmación de la confianza que el pueblo riojano tiene depositada en las competencias que como Defensora del Pueblo Riojano tengo encomendadas. Y en gran medida, de demostración de que la experiencia que va acumulando el equipo de trabajo de la Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano está sirviendo para dotarla de una manifiesta nota de estabilidad.

Quiero expresar mi convencimiento de que el trabajo realizado ha buscado ser ese puente de aproximación a los problemas de las personas que habitan en nuestra Comunidad Autónoma de La Rioja procurando, asimismo, una atención más cercana y eficaz en la protección de los derechos.

Espero que aquellos a quienes este Alto Comisionado del Parlamento de La Rioja, presenta los resultados del año 2008 puedan valorar y comprender el esfuerzo realizado por todos los que trabajamos en esta Institución en la apasionante tarea de la protección y la defensa de los derechos de todas las personas con el fin de alcanzar una sociedad cada vez más democrática y más justa.

María Bueyo Díez Jalón
La Defensora del Pueblo Riojano

Logroño a 28 de febrero de 2009

CAPITULO I

SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA

1. Quejas pendientes de 2007 y resueltas en el 2008.

Como ya se puso en conocimiento en la presentación del Informe Anual de 2007, la misión primordial de esta Institución, es la consecución de las competencias legalmente atribuidas por la Ley 6/2006, que se centra en esencia, en la salvaguarda de los derechos y libertades constitucionales de los ciudadanos, que necesitan del auxilio del Defensor.

Durante el 2007 se registraron de entrada un total de 386 quejas, las cuales en su práctica totalidad fueron resueltas en el mismo año, si bien, algunas de ellas, bien porque ingresaron a finales del año o bien porque las Administraciones supervisadas retardaron en exceso la entrega de la documentación requerida para posicionarnos, han tenido que ser resueltas durante el 2008. Por ello se traen al presente Informe y se enumeran a continuación sin perjuicio de que su detalle exhaustivo, según la materia tratada, serán expuestas con más profundidad en el Capítulo siguiente.

Nº DE QUEJA	MATERIA	ADMON AFECTADA	FECHA DE CIERRE	MOTIVO DEL CIERRE
2007/0130	Local	Ayuntamiento de Cervera del Río Alhama	02/07/2008	Cierre por solución
2007/0161	Obras Públicas y Servicios	Ayuntamiento de Logroño	06/08/2008	Recomendación 32/2008 no aceptada
2007/0215	Educación	Consejería de Administraciones Públicas y Consejería de Educación, Cultura y Deporte	07/04/2008	En vías de solución
2007/0237	Función Pública	Consejería de Educación, Cultura y Deporte	14/04/2008	Recomendación 12/2008 aceptada parcialmente
2007/0245	Interior (Inmigración y Tráfico)	Ayuntamiento de Logroño	02/04/2008	Recomendación 11/2008 no aceptada

Informe Anual '08

2007/0267	Función Pública	Consejería de Educación, Cultura y Deporte	14/04/2008	Recomendación 12/2008 aceptada parcialmente
2007/0289 (P. de oficio)	Bienestar Social	Consejería de Servicios Sociales	25/03/2008	Recomendación 10/2008 no aceptada
2007/0292	Sanidad	Consejería de Salud	14/04/2008	Sugerencia 10/2008 aceptada
2007/0302 (P. de oficio)	Sanidad	Consejería de Salud	29/04/2008	Recomendación 18/2008 aceptada
2007/0310	Función Pública	Consejería de Educación, Cultura y Deporte	14/03/2008	No irregularidad
2007/0316	Sanidad	Consejería de Salud	05/05/2008	Sugerencia 12/2008 aceptada
2007/0319	Bienestar Social	Consejería de Servicios Sociales	14/03/2008	Recomendación 9/2008 no aceptada
2007/0321	Urbanismo y Vivienda	Ayuntamiento de Logroño	10/04/2008	No irregularidad
2007/0325	Obras Públicas y Servicios	Ayuntamiento de Logroño	04/04/2008	No irregularidad
2007/0327	Sanidad	Ayuntamiento de Alcanadre, Consejería de Innovación, Industria y Empleo y Consejería de Salud	11/11/2008	Sugerencia 28/2008 aceptada
2007/0328	Urbanismo y Vivienda	Ayuntamiento de Logroño	27/03/2008	No irregularidad
2007/0329	Urbanismo y Vivienda	Consejería de Vivienda y Obras Públicas	02/04/2008	No irregularidad
2007/0333	Bienestar Social	Consejería de Salud y Consejería de Servicios Sociales	21/05/2008	Sugerencia 14/2008 no aceptada

2007/0339	Bienestar Social	Consejería de Servicios Sociales	15/04/2008	Sugerencia 11/2008 y Recomendación 15/2008 no aceptadas
2007/0350	Bienestar Social	Ayuntamiento de Casalarreina y Consejería de Vivienda y Obras Públicas	04/04/2008	En vías de solución
2007/0352	Urbanismo y Vivienda	Ayuntamiento de Logroño y Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial	09/04/2008	No irregularidad
2007/0359	Medio Ambiente	Ayuntamiento de Logroño	26/03/2008	No irregularidad
2007/0361	Medio Ambiente	Ayuntamiento de Logroño y Consejería de Salud	02/04/2008	No irregularidad
2007/0369	Bienestar Social	Consejería de Servicios Sociales	07/05/2008	No irregularidad
2007/0376	Urbanismo y Vivienda	Ayuntamiento de Logroño	04/08/2008	No irregularidad
2007/0377	Local	Ayuntamiento de Logroño	14/05/2008	Desistimiento
2007/0380	Urbanismo y Vivienda	Ayuntamiento de Haro	29/08/2008	No irregularidad
2007/0381	Urbanismo y Vivienda	Ayuntamiento de Logroño y Consejería de Industria, Innovación y Empleo	10/06/2008	Cierre por solución

2. Aspectos procedimentales: tramitación de las quejas.

El procedimiento de tramitación de quejas en esta Defensoría se caracteriza, como en el resto de las instituciones defensoras, por su antiformalismo, celeridad, confidencialidad y carácter expeditivo. Dicho carácter no se deriva de una práctica inspirada en la propia naturaleza de las instituciones, sino que son las propias leyes reguladoras de las defensorías las que acometen esa regulación procedimental

dotándola de un decidido antiformalismo, garantizando un régimen de actuaciones informales y expeditivas, especialmente sometidas al principio de sumariedad.

Se ha de tener presente que el procedimiento administrativo a que se sujeta la tramitación de quejas por los Defensores responde a principios y finalidades distintas: el uno, de acuerdo con los principios de sumariedad, informalidad y eficacia va dirigido a la finalidad de control objetivo de la actuación administrativa; el otro debe ser cauce para dictar un acto sometido a principios de legalidad y eficacia, debiendo ser garante de los derechos de las partes implicadas.

Este carácter se aprecia en primer lugar en la **legitimación** para recurrir, tanto de personas físicas como jurídicas, no condicionada por la nacionalidad, residencia, edad o incapacidad, aunque sí se exige legalmente la concurrencia de un “interés legítimo”, el cual ha sido ampliamente interpretado por todas las instituciones considerando interés legítimo cualquier insatisfacción jurídica con una actuación administrativa referida a la propia persona que interpone la queja o a un tercero. Se va, por tanto, mucho más allá de la concepción administrativa o procesal del interés legítimo.

Ese carácter antiformalista se advierte asimismo en la amplitud de medios admitidos para la presentación de las quejas, valiendo incluso las verbales, que habrán de ser transcritas por personal de la Institución, con la sola exigencia de que estén firmadas por el interesado. Durante este año 2008 se ha de significar que la puesta en marcha de nuestra web www.defensoradelarioja.com ha posibilitado que los ciudadanos puedan presentar sus quejas por medio de este canal, sin perjuicio de la solicitud de entrevista personal con la Defensora para contar con más detenimiento el problema que les ocupa en el ejercicio de sus derechos o en la práctica de sus libertades públicas.

Presentada una queja, la primera actuación que se lleva a cabo es el acuse de recibo de la misma, exigido por el artículo 18 de la Ley, poniendo en todo caso en conocimiento del interesado que la interposición de la queja no suspende los plazos para los recursos y demás acciones legales que sean procedentes (artículo 16.2 de la Ley 6/2006). Todas estas explicaciones se le conceden a la persona autora de la queja para evitar su indefensión pues no olvidemos el carácter preclusivo de los plazos para acudir a los Tribunales de Justicia, fundamentalmente a la Jurisdicción Contenciosa-Administrativa competente para supervisar a las Administraciones Públicas.

A continuación se procede al estudio sobre su admisibilidad estando recogidas en todas las leyes autonómicas y también en la Ley 6/2006, las causas de flexibilidad y a favor del ciudadano.

Así el artículo 17 de la Ley establece que el Defensor del Pueblo Riojano rechazará las quejas anónimas y aquéllas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión o cuya tramitación irroque perjuicios a los derechos fundamentales de terceras personas. Tampoco entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que haya resolución judicial, ni se admitirán aquellas relativas a hechos, que no se relacionen con su ámbito de competencias.

Admitida la queja, se calificará por la Defensora, teniendo en consideración la materia sobre la que versa, y sobre un orden de clasificación que se detallará más adelante, en el presente Capítulo.

Una vez calificada, la Defensora solicitará la información sobre el asunto a la Administración afectada, que legalmente dispone del plazo máximo de veinte días hábiles, según dispone el artículo 18 de la Ley 6/2006. Sobre este plazo, la Ley confiere potestad al titular de la Institución para modificarlo cuando concurren circunstancias que lo aconsejen, a juicio del Defensor del Pueblo Riojano. La reducción de los plazos ha sido utilizada prudentemente por la Defensora durante el 2008, en aquellos supuestos de urgencia o en aquellos otros en los que el paso del plazo legalmente establecido es excesivamente dilatado, de tal forma que dejarlo transcurrir, implicaría dejar sin contenido el fin legítimo de la queja. En este sentido, hemos de advertir que cuando la Defensora aprecia estas circunstancias, el procedimiento abreviado, implica una reducción del plazo a la mitad, esto es, diez días hábiles. Ante supuestos de extrema gravedad, se concede a la Administración un plazo de cuarenta y ocho horas, utilizado durante el 2008, en solo dos expedientes.

En este apartado nuevamente hemos de reflexionar sobre el deber de colaborar que pesa sobre las Administraciones Públicas pues sin su colaboración la función del Defensor carece de eficacia; de ahí la imperatividad con la que se pronuncia el artículo 5 de nuestra Ley, al expresar que han de colaborar de manera **preferente y urgente**. En algunos expedientes tramitados durante el 2008 nos hemos visto obligados a recordar dicho deber legal hasta la saciedad e incluso hemos advertido legalmente sobre las consecuencias jurídicas que produce hacer caso omiso a los requerimientos de información expedidos desde esta Oficina para obtener la información precisa y dar una respuesta a la persona o personas autoras de la queja.

Las consecuencias jurídicas que la normativa prevé para el caso de incumplimiento de tal deber, amén de la declaración formal de “**Administración no colaboradora**” y la responsabilidad directa del funcionario o autoridad responsable del expediente, es deducir testimonio y enviar la causa al Ministerio Fiscal por estar incurso en un tipo delictivo tipificado en el artículo 502 del vigente Código Penal; todo ello de conformidad con el artículo 23 de la Ley dada por el Parlamento de La Rioja reguladora de la Institución del Defensor del Pueblo, nos referimos a la tan citada Ley 6/2006, rectora de todas nuestras actuaciones.

Esta Institución pretende ser un canal o puente entre Administraciones y administrados y no llegar a tales consecuencias jurídicas, de tal forma que se sigue desde este Informe advirtiendo a aquéllas de su deber de colaboración, pues sólo con sus informaciones y expedientes puede resolverse la cuestión controvertida que presuntamente puede resultar lesiva de los derechos y libertades de los ciudadanos que diariamente confían en el trabajo de esta Institución.

Recibido el informe de la Administración, es estudiado por la Defensora, y si se juzga completo, se resuelve mediante un posicionamiento de esta Institución.

Las resoluciones de la Defensora, son declarativas y carecen de eficacia jurídica vinculante, pues así, como en las demás defensorías, lo dispone el artículo 24 de la

Ley 6/2006. La emisión de tal declaración de voluntad, puede o bien concluir el expediente por no apreciar irregularidad administrativa, o bien, en caso contrario, dictar una resolución con alguno de los contenidos establecidos en el referido artículo 24; sin que en ningún caso, las resoluciones sean susceptibles de recurso.

Hay que tener en cuenta en el ámbito de esta relación que, al tratarse de una Institución garantista sin facultades vinculantes, cuya fuerza se basa en la capacidad de convicción y persuasión que despliegue ante las Administraciones que supervisa, cobra capital importancia la justificación adecuada de sus resoluciones, fundamentalmente desde el punto de vista jurídico, incidiendo en la solidez argumental de sus recomendaciones y motivando y explicando adecuadamente sus posicionamientos.

La eficacia, pese a adolecer del carácter de vinculatoriedad, se enclava en la llamada **"magistratura de persuasión"**, pues el grado de aceptación de las Resoluciones por parte de las Administraciones destinatarias de las mismas, implica la existencia de una Institución, sólida, reconocida por los ciudadanos y respetada por los poderes públicos.

También en este episodio es menester recalcar que la Ley 6/2006 en su artículo 24 obliga a las Administraciones a las que van dirigidas las Recomendaciones, Sugerencias o en su caso, los Recordatorios de deberes legales a que se pronuncien expresamente sobre su aceptación o rechazo.

Se considera que el plazo concedido de un mes es suficiente para que los organismos administrativos den cumplida respuesta a la aceptación o al rechazo de dichas resoluciones declarativas de la lesión de derechos de las personas. Sin embargo, en algunas ocasiones durante el 2008 hemos tenido que recordar reiteradas veces, dicho deber de posicionamiento, lo cual no es entendible, y menos aún no motivar el rechazo como exige el precepto. Por ello, se observará en el capítulo dirigido a exponer las Resoluciones declarativas de lesiones de derechos (Capítulo III) que algunas se hallan pendientes todavía de una conducta activa de la Administración emitiendo la pertinente resolución sobre su aceptación o en su caso, motivando su rechazo expreso.

Tampoco se da cumplimiento al deber de motivación exigido legalmente cuando se recibe como respuesta a una Recomendación o Sugerencia la remisión sin más, yerma de toda argumentación al informe enviado previamente en la fase de requerimiento de información. Es una práctica inadmisibles y que desde luego, he de denunciar públicamente en este Informe que se eleva a conocimiento de los representantes del pueblo en nuestro Parlamento de La Rioja.

3. Clasificación de las quejas por materias.

Una vez admitida a trámite la queja, la Defensora, realiza su oportuna clasificación, según el listado que por orden alfabético se implantó en la Oficina, desde el primer día de su funcionamiento institucional y que se ha mantenido con alguna precisión durante el año 2008. El listado de materias afectas al ámbito competencial de la Defensora del Pueblo Riojano ya fue expuesto en el Informe Anual de 2007.

4. Referencia a la supervisión de actuaciones de la llamada “Administración corporativa”.

Nota significativa durante este año 2008, y lo que es un indicativo de la difusión de esta Institución es la tramitación de quejas en las que se ha ejercitado la supervisión sobre órganos que no forman parte estrictamente de la Administración territorial riojana (autonómica y locales) sino que integran la llamada “Administración corporativa” o de base institucional, esto es, aquellas que ejercitan potestades administrativas y sobre las que existe una cierta tutela de la Administración.

Se resolvieron exitosamente quejas relacionadas con:

- Colegio Oficial de Arquitectos de La Rioja (COAR) y
- Cámara de Comercio de La Rioja.

Ello nos conduce a una reflexión sobre el ámbito de supervisión de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano en su tarea de protección y defensa de los derechos de los ciudadanos en aquellos supuestos en que entre éstos y una organización de base institucional a la que pertenecen o se asocian se trama lo que desde el punto de vista administrativista se denomina “relación especial de sujeción”. En especial hemos de distinguir:

a) Supervisión de actuaciones derivadas del ejercicio de potestades administrativas por parte de los Colegios Profesionales.

La actuación de un Colegio Profesional es susceptible de supervisión por parte de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano a quien, como Alto Comisionado del Parlamento de La Rioja, el artículo 22 del Estatuto de Autonomía y el artículo primero de su Ley reguladora, la Ley 6/2006, le encomienda la defensa de los derechos y libertades constitucionales de los ciudadanos para cuyo fin podrá supervisar la actuación de las Administraciones Públicas riojanas.

Dentro de la concepción jurídica de Administraciones riojanas no sólo hemos de pensar en aquellas con base territorial como lo son la Administración autonómica y las Entidades Locales, sino que también irradia sus potestades de supervisión a aquellas Administraciones de base institucional o corporativa, como lo son los entes, sociedades y fundaciones públicas participadas con capital autonómico o local; y las

de carácter privado, pero que por Ley tienen conferidas potestades administrativas, como lo son, los Colegios Profesionales.

Es pacífica la argumentación referida, en torno a la naturaleza jurídica de los Colegios Profesionales, afirmando que tanto en el campo puramente doctrinal, como a través de la Jurisprudencia del Tribunal Supremo y del Tribunal Constitucional, puede sentarse la conclusión de que su esencia radical tiene un alcance asociativo, son entidades de base privada a las que además, la Ley, o la Administración Pública, asignan potestades administrativas. Conclusión ésta a la que puede llegarse señalando que, uno de los fines primordiales de tales entes, es la defensa, promoción, ayuda y asistencia de los intereses de sus asociados, y en este aspecto coinciden exactamente con las asociaciones jurídico-privadas de carácter profesional, constituyendo la otra cara de la moneda, las funciones que afectan al servicio de los ciudadanos, en relación con el ejercicio de la profesión de los colegiados, cuestión ésta de carácter eminentemente pública, regida por el Derecho Administrativo, a diferencia del primer matiz, interno dentro del ámbito de afiliación, que debe estar regulado principalmente por el derecho privado.

Esta diversidad de naturaleza, en parte privada y en parte pública, tiene su respaldo jurisprudencial en el contenido de numerosas sentencias de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo y en resoluciones repetidas del Tribunal Constitucional. Entre las Sentencias del Supremo Intérprete de la Constitución hemos de traer a colación la de 15 de julio de 1987, la cual reconoce literalmente que,

«Los Colegios Profesionales son Corporaciones sectoriales de base privada, esto es Corporaciones Públicas por su composición y organización que, sin embargo, realizan una actividad que en gran parte es privada». A la vista de esta dualidad de funciones (asociación privada a la que se le asignan potestades públicas), resulta obligado coincidir con la parte recurrente, en que la faceta asociativa privada de los Colegios Profesionales debe estar sometida al Derecho Civil, pues todo lo relativo a la adquisición, conservación, recuperación, pérdida o administración de sus bienes privativos, en nada afecta al orden administrativo; y de ahí que las Leyes relativas a la aprobación, constitución, disolución, fusión, segregación, etc., del ente público, tengan carácter administrativo, y no contengan normas de derecho privado, relativas a su patrimonio particular, que queda sometido a las normas aplicables a cualquier asociación de carácter civil».

Su carácter de entes de base asociativa a la que suman el ejercicio de potestades públicas conferidas legalmente o por la Administración, ocasiona que sus actos cuando derivan del ejercicio de aquellas quedan sujetos a la fiscalización de la Jurisdicción Contenciosa-Administrativa. En este sentido se expresa el artículo 2 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, que incluye en el ámbito de control de esta Jurisdicción, a “c) Los actos y disposiciones de las Corporaciones de Derecho Público, adoptados en el ejercicio de funciones públicas”.

b) Supervisión de actuaciones de la Cámara Oficial de Comercio como Corporación de Derecho Público.

La naturaleza jurídica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación, y así se proclama su concepción como Corporación de Derecho Público en el artículo 1 de su Ley 3/1993, de 22 de marzo, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación. El referido precepto, cuyo contenido pasamos a exponer literalmente no deja dudas de la referida naturaleza jurídica de estos Entes (*in claris non fit interpretatio*):

1. Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y, en su caso, de Navegación son Corporaciones de derecho público con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, que se configuran como órganos consultivos y de colaboración con las Administraciones Públicas, sin menoscabo de los intereses privados que persiguen. Su estructura y funcionamiento deberán ser democráticos.
2. Además del ejercicio de las competencias de carácter público que les atribuye la presente Ley y de las que les puedan encomendar y delegar las Administraciones Públicas, tienen como finalidad la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria y la navegación, y la prestación de servicios a las empresas que ejerzan las indicadas actividades, sin perjuicio de la libertad sindical y de asociación empresarial y de las actuaciones de otras organizaciones sociales que legalmente se constituyan.
3. Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación se ajustarán a lo dispuesto en esta Ley y a las normas de desarrollo que se dicten por la Administración Central o por las Comunidades Autónomas con competencia en la materia. Les será de aplicación, con carácter supletorio, la legislación referente a la estructura y funcionamiento de las Administraciones Públicas en cuanto sea conforme con su naturaleza y finalidades. La contratación y el régimen patrimonial se regirá, en todo caso, por el derecho privado.

Esta diversidad de naturaleza, en parte privada y en parte pública, como integradas dentro del concepto de Administración Corporativa, tiene su respaldo jurisprudencial en el contenido de numerosas sentencias de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo y en resoluciones repetidas del Tribunal Constitucional.

El Tribunal Constitucional ha elaborado su doctrina acerca de la naturaleza de las Corporaciones de Derecho Público, declarando, en síntesis, lo siguiente:

a) Las Corporaciones de Derecho Público son propiamente organizaciones de base y fines privados, pero con una dimensión pública por su conexión, también, con el interés público y presentan una doble dimensión (Sentencia 76/1983, de 5 de agosto [RTC 1983, 76]).

b) En cuanto participan de la naturaleza de las Administraciones Públicas, la competencia del legislador estatal para dictar las bases del régimen jurídico de las

Administraciones Públicas «ex» artículo 149.1.18 de la Constitución, alcanza a las Corporaciones de Derecho Público representativas de intereses económicos y profesionales (Sentencia antes citada y 18/1984, de 7 de febrero [RTC 1984, 18]). c) Finalmente, en las Sentencias 123/1987, de 15 de julio (RTC 1987, 123) y 113/1994, de 14 de abril (RTC 1994, 113), se utiliza, ya directamente, la denominación de **Corporación sectorial de base privada**.

De ahí cabe extraer, como han señalado destacados autores, las siguientes conclusiones relacionadas con la naturaleza jurídica de las Cámaras Oficiales de Comercio: 1) Se trata de Corporaciones que agrupan sectores de personas asociadas alrededor de una finalidad específica -a diferencia de las Corporaciones territoriales- en las que la cualidad de sus miembros está determinada por una condición objetiva que se relaciona con el fin corporativo específico. 2) No toda Corporación Pública se puede considerar Administración Pública. 3) A las funciones específicas que en la defensa de los intereses de sus miembros, en cuanto dentro de ellas se canalizan intereses sectoriales de los mismos, puede adicionarse por el Ordenamiento Jurídico, directamente o por delegación de las Administraciones Públicas, la atribución de facultades que normalmente son propias de estas últimas.

Pues bien, dado que la Cámara Oficial de Comercio e Industria de La Rioja está haciendo uso de las potestades públicas está legitimada la intervención de esta Institución a la luz de lo dispuesto en el artículo 22 del Estatuto de Autonomía de La Rioja y en el artículo 1 de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, reguladora de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano.

CAPITULO II

CLASIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS POR ÁREAS TEMÁTICAS

1. AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



VALORACIÓN GENERAL

Las materias que ahora resumimos han ocupado **10** quejas, que constituyen el 2,20% del total, lo que le sitúa prácticamente en el nivel del pasado año.

A pesar del escaso número de quejas recibidas, lo cierto es que esta sección cuenta con algunas de las más interesantes tramitadas a lo largo del año. En

primer lugar, aparece nuevamente la concentración parcelaria de Cordovín, que supone dos quejas que sumar a las interpuestas durante el año 2007. En este momento, tenemos que decir que nuestra actividad en este asunto se encuentra paralizada, ya que la Consejería de Agricultura está tramitando y resolviendo la multitud de recursos de alzada presentados por muchos de los propietarios afectados por la concentración. Por ello, permanecemos a la espera de conocer el resultado de los recursos para proceder a la supervisión del expediente, en defensa de los derechos de los propietarios.

Otra intervención interesante de esta Institución sobre la materia tuvo lugar con ocasión de las quejas que se han referido a los derechos de plantación de viñedo, y en particular, sobre inscripción en el registro de viñedo y la declaración de derechos de arranque. En la queja concreta que interesa destacar, la Administración había constatado el exceso sobre los derechos de plantación cuatro años después de la misma, por lo que el empresario se veía obligado al arranque con la consiguiente pérdida de la inversión realizada. En primer lugar, dirigimos nuestro estudio a analizar si verdaderamente procedía la declaración de arranque, y llegamos a la conclusión de que la declaración estaba fundamentada en el reglamento comunitario regulador de la vid y del vino y en los criterios técnicos de los profesionales de la Consejería de Agricultura. En todo caso, siempre estamos hablando de un desfase técnico, ya que no se observó intencionalidad por parte del productor, que siempre obró de buena fe. Por ello, dirigimos una reflexión a la Consejería para que, siempre que sea posible, realice las inspecciones y verificaciones precisas sobre la plantación de viñedo en el tiempo más breve posible, a fin de no causar el perjuicio que el arranque supone para el titular de la queja.

En materia de agricultura también ha resultado muy interesante nuestra intervención en materia de ayudas derivadas de la política agraria común, en concreto del sistema de pago único, donde pudimos analizar con detalle todos los elementos de estas ayudas, así como la gestión de las mismas que realiza la Consejería de Agricultura, para comprobar la corrección de la gestión y de los procedimientos de comprobación y pago.

En este apartado incluimos también los pocos asuntos recibidos en materia de consumo, que sobre todo han venido relacionados con la inactividad por parte de la Administración, en los cuales no hemos detectado irregularidad en ningún caso.

RELACIÓN DE QUEJAS

Expediente: 2008/0032-A
Administración: Consejería de Agricultura.
Asunto: Procedimiento de concentración parcelaria.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de cierre.

Expediente: 2008/0141-A
Administración: Consejería de Agricultura.
Asunto: Indebida aplicación del sistema de pago único de la Política Agraria Común.
Actuaciones: Petición de información. Resolución de cierre.

Expediente: 2008/0176-A
Administración: Consejería de Agricultura.
Asunto: Procedimiento de concentración parcelaria.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de cierre.

Expediente: 2008/0214-A
Administración: Gerencia Regional del Catastro.
Asunto: Modificaciones catastrales tras concentración parcelaria.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0263-A
Administración: Consejería de Agricultura.
Asunto: Detección y tratamiento de la bacteria "*fuego bacteriano*", en determinadas zonas del Valle del Iregua.
Actuaciones: Cierre no irregularidad.

Expediente: 2008/0332-A
Administración: Consejería de Agricultura.
Asunto: Inactividad de la Administración.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0338-A
Administración: Consejería de Agricultura.
Asunto: Plantación de viñedo. Arranque por exceso.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de cierre.

Expediente: 2008/0385-A
Administración: Ayuntamiento de Santo Domingo de la Calzada.
Asunto: Inexistencia de Oficina de atención al consumidor.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0428-A
Administración: Cámara de Comercio.
Asunto: Detección y tratamiento de una cuota cameral girada a un agente comercial
Actuaciones: Inadmisión.

Expediente: 2008/0430-A
Administración: Consejería de Industria, Innovación y Empleo.
Asunto: Renovación de carné de instalador de calefacción.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de estudio.

2. BIENESTAR SOCIAL



VALORACION GENERAL

Este segundo año de funcionamiento de la Institución, el número de quejas relacionadas con esta materia ha sido de **60** (un 13,22% del total), frente a las 28 quejas presentadas durante el año 2007 (7,25%), lo que confirma que éste es uno de los ámbitos en los que sigue existiendo un alto grado de demanda de intervención pública, y que, como auguramos en el informe del pasado ejercicio,

en pleno proceso de implantación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, ha sufrido un importante incremento, y lo seguirá haciendo en años sucesivos, como así venimos constatando en lo que va del año 2009 hasta la fecha de cierre del presente informe anual.

Este segundo año de funcionamiento atendiendo a ciudadanos y a sus distintos problemas, nos ha servido para comprobar que sus quejas tienen que ver en ocasiones más con problemas de índole general y colectiva que con situaciones individuales a las que poder dar una solución concreta, por más que siempre hemos tratado de ocuparnos de una forma lo más personalizada e individualizada posible de cada supuesto que se nos ha planteado a fin de dar una respuesta lo más satisfactoria posible a quién se dirigía a nosotros.

En lo referente a Bienestar Social esto resulta todavía más evidente y en ocasiones cualquier análisis de la problemática que subyace en algunas de las quejas requiere una actuación de oficio más amplia de la Institución, que vendremos articulando a través de los Informes Especiales o de recomendaciones de carácter general aunque, lógicamente, atribuyendo la correspondiente prioridad a aquellos temas que consideramos más necesitados de atención, por más que todas estas problemáticas son importantes.

En cuanto al análisis de los diferentes apartados o materias, se ha estructurado el orden de exposición de las quejas en función del colectivo afectado.

I. Dependencia

En estos momentos en que nos encontramos con la referencia y existencia de los denominados derechos de tercera generación, que giran en torno al concepto de la solidaridad, queda todavía mucho camino por recorrer en lo que respecta al grado de efectividad y cumplimiento de los derechos sociales o también conocidos como de segunda generación, y que se concretan fundamentalmente en los principios rectores de la política social y económica a que se refiere nuestra Constitución. Ciertamente, de los poderes públicos depende la efectividad de estos derechos y a ellos corresponde adoptar las medidas que los hagan posibles, por más que nos encontremos también con un factor extrajurídico de decisiva importancia para su eficacia real como es la existencia de las estructuras y condiciones socio-económicas que hagan posible su ejercicio.

Sin embargo, la dimensión prestacional de la gran mayoría de estos derechos hace necesario que la regulación legal de los mismos esté acompañada inexcusablemente de las posibilidades de su ejercicio real y efectivo. De lo contrario nos encontraremos con un conjunto de normas programáticas que supondrán una forma de incumplimiento de la obligación de legislar en un sentido social, y que serían contrarias al mandato del artículo 9.2 de la Constitución, llamando la atención de que cualquier posible proceso de reforma en este sentido debía de servir para conseguir un mayor grado de vinculatoriedad de los poderes públicos, caminando de esta forma en la propia dirección que nos marca la Constitución y avanzando en el significado real del Estado Social que instituye, de manera que los derechos sociales dejen de concebirse como derechos teóricos y tiendan a convertirse en derechos efectivos.

Todo ello, pero especialmente esta última iniciativa a que hemos referenciado el ámbito competencial establecido, debe constituir un punto de inflexión en la verdadera y efectiva construcción del sistema de derechos de los ciudadanos y ciudadanas frente a las Administraciones foral y municipales prestadoras de servicios sociales así como de sus garantías. Ya no basta en esta materia autorizar o habilitar la creación de determinados servicios o prestaciones, el esfuerzo que cabe exigir a los poderes públicos en estos momentos es el de fijar estándares concretos de prestaciones, en cantidad y calidad, capaces de garantizar un nivel mínimo de derechos sociales.

En esta línea, la **Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia**, constituye otro elemento destacable en el avance hacia la efectividad de los derechos de contenido social, y en particular, para un importante grupo de personas que por sus dificultades, enfermedades o trastornos, precisan del apoyo de otras para realizar las actividades más básicas de la vida cotidiana y que, por tanto, afecta a su dignidad.

En este contexto, y retomando la referencia que en nuestro anterior informe anual hacíamos sobre las expectativas que había venido a satisfacer la conocida como Ley de Dependencia, la Defensora del Pueblo Riojano decretó el inicio de oficio de dos procedimientos de investigación, uno dirigido a la Consejería de Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja y otro, al Ayuntamiento de Logroño, para el estudio y seguimiento por parte de esta Institución del seguimiento de la implantación de la

Ley de autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en el ámbito territorial de nuestra Comunidad Autónoma de La Rioja, procedimientos que todavía siguen su curso, en tanto en cuanto se va implantando progresivamente el catálogo de servicios y prestaciones que contempla la Ley.

Las quejas que en una primera fase de la implantación de la Ley de Dependencia se nos hacían llegar, a lo largo del año 2007, se centraban casi fundamentalmente en la dilación en el procedimiento administrativo para la concesión de ayudas económicas a personas mayores dependientes. Sin embargo, a medida que se ha ido avanzando en la implantación de la Ley 39/2006, se ha ido dando paso a nuevas quejas, centradas en esta ocasión en aspectos de diversa consideración, pero con carácter general, en la **falta de reconocimiento de prestaciones o servicios demandados por las personas dependientes**, o el **desacuerdo con las prestaciones o servicios reconocidos**, al considerar que, dadas sus circunstancias personales, necesitan de prestaciones complementarias para poder atender adecuadamente sus necesidades. De esta forma, ha sido frecuente el planteamiento de compatibilizar un centro de día con la ayuda domiciliaria, o con una prestación para cuidados en el entorno familiar.

Sobre esta cuestión, la respuesta que nos ofrece el Gobierno de La Rioja ha sido la de manifestar que no está previsto actualmente ampliar el nivel autonómico de protección, a lo que se añade que la financiación estatal es manifiestamente insuficiente para hacer sostenible el Sistema, y es imposible calcular el coste aproximado del mismo en un horizonte temporal de cuatro años, al no coincidir los estudios sobre el número de personas dependientes en los que se basó la Memoria financiera de la Ley 39/2006, con la realidad de la situación de la dependencia en nuestra Comunidad.

Consecuentemente, resulta ineludible reflexionar acerca de la necesidad de fomentar todas aquellas medidas organizativas y materiales tendentes a consolidar en el tiempo una red suficiente de recursos destinada a facilitar soluciones adecuadas que tengan como objetivo para ofrecer una asistencia integrada y continua, contemplando el mayor abanico de posibilidades, sin excluir la posibilidad de compatibilizar en el futuro los recursos y prestaciones que se demandan con el fin optimizar la calidad de vida de estas personas y de sus familias que han de afrontar el devenir diario junto a una persona con cualquier tipo de minusvalía que requiere una ayuda permanente y especializada.

Especialmente sensible fue el caso de una paciente con un cuadro clínico que le hacía precisar una atención sanitaria y asistencial muy específica, durante la mayor parte del día, y que interpuso queja ante la Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano, ya que las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y la asistencia prestada por la unidad de cuidados paliativos del Servicio Riojano de Salud, no podían subvenir sus necesidades. Admitida la queja, se activaron nuestras facultades de mediación, terminando esta intervención felizmente con la contratación, con cargo al presupuesto de salud de la Comunidad Autónoma de La Rioja, de una enfermera exclusivamente dedicada a la atención de la interesada, en los términos descritos por los diversos informes facultativos existentes.

Pero desde la Institución de la Defensora del Pueblo Riojano también hemos expresado que, aún siendo conscientes de las dificultades materiales y presupuestarias que implica la creación de una red sociosanitaria que abarque todas las situaciones y que de una respuesta a corto plazo a todas las necesidades de las personas dependientes, debe respetarse la **prioridad de los servicios del catálogo sobre las prestaciones económicas**, que en todo caso deben tener carácter excepcional, y sólo en la medida en que no sea viable el acceso a un servicio público o concertado, o cuando el beneficiario venga siendo atendido por su entorno familiar y se den las condiciones establecidas reglamentariamente.

Otro punto de conflicto surgía en aquellos casos en que, anteriormente a la entrada en vigor de la Ley 39/2006, la persona dependiente venía siendo atendida por una persona de confianza que, sin embargo, carecía de los requisitos legales para poder ser considerada una cuidadora familiar, y que pudiera ser reconocida una **prestación para cuidados en el entorno familiar**, al entenderse que se trataba de un cuidador profesional. En muchos de estos casos, la familias de dependientes nos han hecho la confidencia de que se han visto obligadas a identificar a un pariente como cuidador para que se les reconociera la prestación, cuando en realidad es otra persona la que atiende las necesidades del dependiente.

Sin abandonar el delicado tema de los cuidadores familiares no profesionales, tampoco podemos olvidar que la Administración debe sensibilizarse sobre el problema de la falta detectada en este colectivo que tiene gente a su cargo, colectivo cada vez más numeroso por cierto, resultando ineludible, si queremos que las personas dependientes reciban una atención con ciertas garantías de calidad y seguridad, en su propio entorno familiar y social, poner en marcha **programas de formación y entrenamiento de los cuidadores** para obtener las herramientas necesarias para llevar a cabo su tarea diaria, evaluando posteriormente los resultados obtenidos, y elaborando un plan de implementación territorial que llegue al máximo de cuidadores posible. Es procedente implementar programas de apoyo a este tipo de cuidadores -especialmente la de incluir proyectos del tipo Estancias Temporales en programas de centro residenciales- que sirvan para que aquellos cuidadores no profesionales obtengan las herramientas necesarias para llevar a cabo su tarea diaria, tengan la posibilidad de desconectar ocasionalmente de una actividad tan absorbente, y lograr en definitiva el objetivo de mejorar los resultados y la calidad de vida de las personas dependientes.

Otra cuestión que tiene como común denominador la rigidez del sistema a la hora de tener en cuenta las especiales circunstancias en que se encuentran algunas personas dependientes, y que también se ha planteado en varias ocasiones a lo largo del pasado año, ha tenido que ver con aquellos **dependientes que, por propia decisión, han optado por residir rotando periódicamente, en los domicilios de sus hijos** -en ocasiones situados en distintas Comunidades autónomas-, circunstancia que les ha impedido ser reconocidos como beneficiarios de la prestación para cuidados en el entorno familiar, ante la carencia del periodo mínimo de residencia establecido legalmente.

Nuestra postura frente a este problema ha sido la de sugerir a las distintas Administraciones implicadas, autonómica y local, a que promuevan dentro de sus

respectivos ámbitos competenciales, las modificaciones normativas precisas que posibiliten que aquellas personas dependientes que convivan periódicamente con familiares en distintos domicilios, puedan acceder a los servicios y prestaciones que la Ley de Dependencia contempla, ya que hemos comprobado que otras Comunidades han dado pasos en este sentido, estudiando eventuales modificaciones normativas que posibiliten dar respuesta a esta por otra parte vieja realidad social, y favorecer a aquellos usuarios cuyas circunstancias familiares no les permite el acceso a algunos de estos servicios y/o prestaciones, al tratarse de personas dependientes que, voluntariamente o por circunstancias familiares, optan por residir con sus familiares por determinados periodos de tiempo, con el fin de repartir la carga que suponen en muchos casos los cuidados que estas personas precisan.

Afortunadamente en algún caso, el Ayuntamiento implicado, expresaba su voluntad de estudiar la posibilidad de configurar legalmente el reconocimiento del servicio para estos casos de personas dependientes que deben convivir periódicamente con familiares en distintas localidades, trabajando en una modificación de la ordenanza municipal que contemple tanto éste como otros aspectos considerados de interés para el ciudadano; ejemplo que, consideramos, deberían seguir los restantes municipios, y para el que resultaría inestimable la buena disposición de la Consejería de Servicios Sociales.

Otra especial preocupación, en orden al volumen de quejas que nos ha sido transmitida, radica en la **crónica falta de plazas de residencias y centros de día**, debiendo arbitrarse con la mayor agilidad posible para atender a las necesidades actualmente existentes ante el retraso que se ha evidenciado en las previsiones tras la puesta en marcha de la Ley 39/2006. Para ello es necesario el apoyo decidido de las diferentes administraciones implicadas en la consecución de dicho objetivo. En este sentido y en lo que se refiere al papel atribuido a las entidades locales consideramos necesario que se agoten las posibilidades para llegar a los acuerdos y convenios que permitan la efectiva puesta en funcionamiento de este servicio, consensuando con éstas, y con los colectivos de usuarios afectados, los términos y condiciones de los mismos.

Otro motivo de queja ha venido constituido por aquellas personas que expresaban su **desacuerdo con el grado y nivel de dependencia** que se les había reconocido, o con el **calendario de efectividad de las prestaciones** previsto en la ley 39/2006 en función de dicha valoración, o que simplemente desconocían –aún hoy- los pasos que tenían que dar para llegar a ser reconocidos como personas dependientes.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia entró en vigor el día 1 de enero de 2007, si bien sujeta a un régimen de transitoriedad.

En la mayoría de casos, las quejas se centran en dependientes severos (Grado II, Nivel 1), donde la efectividad del derecho a las prestaciones correspondientes deben ejercitarse a partir del 1 de enero de 2009, de acuerdo con lo establecido en la Disposición Final Primera de la Ley 39/2006. Esta circunstancia, impedía ver materializada toda prestación antes de la citada fecha, siendo imposible solicitar derecho alguno con carácter retroactivo.

Por último, debe señalarse otro motivo de queja que también se ha repetido, y que ya preveíamos en el anterior informe a la vista de la dilación que estaban experimentando muchos de los procedimientos de valoración, cual es la **problemática planteada con aquellas personas dependientes que fallecen antes de ver reconocida la prestación o el recurso que han demandado**, y más concretamente, la **efectividad de prestaciones con carácter retroactivo**, en beneficio de los herederos de los dependientes fallecidos con anterioridad a dicho reconocimiento.

Conforme a lo dispuesto en la Orden 5/2007, la reclamación de la prestación económica correspondiente se inicia mediante la presentación de la correspondiente solicitud, y ello con Independencia, se insiste, del procedimiento previo de valoración y reconocimiento de la situación de dependencia. Curiosamente, la propia norma establece en qué casos los herederos del beneficiario fallecido podrán reclamar la prestación correspondiente, siendo en aquellos casos en que se produzcan prestaciones devengadas y no percibidas.

Obviamente, para que la prestación se haya devengado, deberá de haber sido reconocida y, para ello será requisito imprescindible que el procedimiento a tal fin hubiera sido iniciado por quien era el único titular del derecho, en este caso, el propio beneficiario, quedando excluidos sus familiares o cuidadores del entorno. De esta forma, y según la configuración legal establecida, la declaración de dependiente no parece que pueda considerarse constitutiva del derecho a percibir la prestación económica en cuestión, siendo preciso acudir al procedimiento correspondiente para solicitar el reconocimiento de la referida prestación.

Por tanto, si la prestación económica estuviera ya reconocida, su efectividad se retrotrae a partir del día primero del mes siguiente a la fecha de la solicitud de la valoración del grado y nivel de dependencia, habida cuenta que, insistiendo en lo anterior, lo determinante y esencial en cuanto a la legitimación de los herederos es que el procedimiento para el reconocimiento del derecho a la prestación económica estuviera iniciado por el beneficiario, pudiendo eso sí, una vez reconocida la prestación, reclamar aquellas mensualidades devengadas y no percibidas. Si por el contrario, el óbito se produjera antes de darse inicio al procedimiento de reconocimiento de la prestación económica correspondiente, solamente estaríamos ante una expectativa de derecho del beneficiario, aunque éste ya haya sido reconocido como persona dependiente.

En definitiva, no puede reconocerse como legitimados para reclamar la prestación económica del Sistema Riojano para la Autonomía personal y atención a las personas en situación de Dependencia, a los herederos de una persona que ha fallecido con anterioridad a la presentación de la solicitud de la referida prestación económica, aún cuando ésta hubiera presentado la solicitud de Valoración de la Situación de Dependencia, y obtenido tal reconocimiento, por cuanto la negación de la legitimación, en estos casos, se ha justificado en que no se trata de reclamar un derecho consolidado de la persona fallecida o una prestación que a aquélla le correspondía y que no hubiera sido abonada al momento de sobrevenir el fallecimiento.

Tampoco podemos olvidar que las prestaciones económicas son una solución excepcional, y sólo deben autorizarse cuando no exista o no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención o cuidado, tal cual dispone el artículo 14.4 de la Ley 39/2006, y en el caso de la prestación para cuidados en el entorno familiar el artículo 18, siendo siempre prioritarios los

servicios, lo cual arroja el interrogante de cómo reconocer tal derecho a los herederos en caso de que, como es más probable dados los objetivos de la Ley de Dependencia, fuera un servicio del catálogo el mecanismo adecuado de atención en el caso de una persona ya reconocida como dependiente, pero que fallece antes de la determinación del mismo.

Como consecuencia de todo ello, a la vista del estudio de cuanto se expresa, hemos entendido que en estos casos la actuación de la administración se ajusta a los principios legales establecidos en la normativa y, en consecuencia, no se han vulnerado los derechos de los ciudadanos.

II. Tercera Edad

Se presentaron quejas sobre la necesidad de atención y protección a las personas mayores. En supuestos las quejas se referían a las **condiciones de ingreso y estancia en residencias de personas mayores** y en varios de ellos se solicitaba, precisamente, el acceso a este recurso social. También fue cuestionado, por los promotores de las quejas, el coste que tienen que asumir las familias para poder acceder a este recurso en las residencias de iniciativa privada y la carencia de ayudas públicas para sufragar el gasto.

Las condiciones de acceso y estancia en los centros residenciales dieron lugar a varias quejas presentadas, y en uno de estos supuestos fue necesario instar desde la Institución a los órganos competentes para que realizasen las inspecciones oportunas. Así, podemos destacar las Sugerencias que en este sentido se han hecho desde la Institución, dirigidas a que se introduzcan en el ordenamiento jurídico riojano las especialidades y necesidades asistenciales de los centros de personas mayores con patologías como el mal de Alzheimer, introduciendo, al menos, entre los requisitos de asistencia médica, la presencia de especialistas en geriatría, que presten una adecuada atención a los residentes, refiriendo la respuesta de la Administración en este sentido que, dada la insuficiencia de estos profesionales en el mercado laboral español, no se producirá ningún movimiento al respecto.

En cualquier caso, hemos de apuntar que la inclusión de estos especialistas en los centros y residencias dependientes del Gobierno de La Rioja, es únicamente una de las cuestiones tratadas por nuestras Sugerencias, cuyo elemento principal, desde el punto de vista del interés general, consistía en que la Consejería de Servicios Sociales tuviera en cuenta las especialidades de determinados residentes en la regulación de las residencias de personas mayores, que ahora mismo no discrimina entre los residentes sanos y aquellos que presentan necesidades asistenciales específicas, como por ejemplo los enfermos de Alzheimer.

También ha sido motivo de queja la tardanza o **demora en acceder a una plaza residencial**, con consiguiente minoración de la calidad de vida de estas personas y de sus familias que han de afrontar el devenir diario junto a una persona con cualquier tipo de minusvalía que requiere una ayuda permanente y especializada. En estos casos, expresábamos las dificultades que existen para dar una respuesta a corto plazo a todas las necesidades de las personas dependientes o mayores, no siendo posible

en muchos casos atender tal petición más allá de su traslado a la Administración competente, siendo conocedores de que existen más personas que se encuentran asimismo en una precaria situación y que solicitaron el mismo recurso con anterioridad, y que deben también aguardar su turno pacientemente para poder ir accediendo a las plazas a medida que estas vayan quedando libres, por lo que cualquier actuación en orden a alterar el orden establecido en dicha lista sería igualmente discriminatorio para estas personas.

En este orden de cosas, otro motivo de conflicto que se planteaba en algunas quejas era el relativo a la **edad mínima para poder acceder a las plazas residenciales**, dirigidas únicamente a usuarios mayores de 60 años, o menores de esa edad pero con unas circunstancias excepcionales que les hacen acreedores a dicha asistencia. De ahí la necesidad, al igual que se hizo en su momento de forma muy positiva con las personas enfermas de Alzheimer y otras enfermedades neurodegenerativas, de plantear que se haga extensiva la habilitación como recurso de plazas residenciales, introducido mediante la Orden 10/2001, como respuesta a las nuevas necesidades sociales, dando acogida a aquellas personas que padezcan otro tipo de enfermedades, y que pese a no alcanzar la edad reglamentaria de sesenta años, sean acreedoras por sus circunstancias vitales a una plaza en residencia pública o concertada.

De ahí que, con el fin de evitar que impedimentos como el de la edad mínima para poder acceder a plazas residenciales válidas o asistidas, planteáramos a la Administración que se sensibilizara sobre la gravedad del problema y pusiera en marcha las disposiciones legislativas precisas, con las limitaciones y requisitos que se consideren oportunos, que posibiliten el acceso excepcional de pensionistas y usuarios de más de 50 años, con discapacidad física o psíquica, y/o en una precaria situación socio-económica, a una plaza en residencia pública o concertada por la Consejería de Servicios Sociales.

Otro aspecto relacionado, viene originado por la **concesión de plazas residenciales en localidades lejanas al lugar de domicilio del usuario**, si bien en la mayoría de los casos, tras efectuar el planteamiento de la cuestión en el requerimiento de información, se solucionaba el problema con la concesión de plazas en localidades más próximas, a fin de posibilitar el mantenimiento del usuario en su entorno habitual, para evitar los riesgos que el desarraigo conlleva, especialmente en el caso de personas mayores sin parientes próximos.

Tampoco han sido ajenos a las quejas los **planteamientos de familiares de personas mayores que nos trasladaban abiertamente sus inquietudes acerca de si los cuidados y atención que recibían los internos eran las adecuadas**. En muchos de estos casos, pese a nuestra labor de investigación –llegando incluso a la inspección ocular de las residencias cuestionadas-, difícilmente era concluyente, al encontrarnos la mayoría de las veces con opiniones contradictorias y sin elementos para formar un criterio con autoridad suficiente, más allá de las apreciaciones subjetivas de quien nos hacía llegar la queja. En otras ocasiones, lo que sí deducimos era que el origen del problema era debido a no haberse garantizado el derecho de los familiares a estar debidamente informado sobre los aspectos médicos y el seguimiento en particular que ha de hacerse periódicamente para que la situación del interno esté controlada.

Otra de las cuestiones que dio lugar a numerosas quejas estriba en la necesidad de mejorar las **prestaciones de contenido económico para personas mayores** y el procedimiento administrativo para la concesión de ayudas, que en ocasiones resulta poco ágil. Han continuado planteándose los casos de quienes, dada su situación de penuria, no pueden acceder a través de prestaciones como la Renta Básica o las pensiones no contributivas a recursos y/o ayudas suficientes para poder hacer frente a la situación en que se encuentran, en muchos casos agravada por la composición familiar o estado de alguno de sus miembros.

III. Menores

La primera cuestión que se ha planteado ante la Institución sobre esta materia y que consideramos merece ser destacada es la referida a las quejas recibidas por parte de padres y madres disconformes con las decisiones adoptadas por la Consejería de Servicios Sociales en relación con la **retirada de la custodia de sus hijos/as**, el régimen de visitas y otro tipo de condiciones establecidas en tal sentido, siendo especialmente preocupantes aquellos aspectos relacionados con el convencimiento de los mismos en que sus hijos no estaban siendo controlados adecuadamente. Sin embargo, en muchos de estos casos nuestras posibilidades de intervención se han visto limitadas como consecuencia del planteamiento en sede judicial de este tipo de cuestiones, unas veces por propia iniciativa de los propios afectados, otras por el necesario sometimiento a la aprobación judicial de esta clase de decisiones.

Como consecuencia del importante papel que viene a reconocer el art. 14 de dicho texto legal a esta Institución en materia de defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, y continuando con la labor que ya se viene desarrollando a lo largo de este año, especialmente centrada en determinados aspectos relacionados con la atención y protección que desde las Administraciones Públicas debe prestarse a los menores, a lo largo del año 2008 también nos hicimos eco de algunas quejas que se nos hicieron llegar, relativas a la **calidad de la gestión y el funcionamiento de las guarderías infantiles**, tanto las gestionadas por la Consejería de Servicios Sociales, como las municipales, habiéndose recogido quejas en este sentido presentadas por padres que expresaban el convencimiento de que sus hijos no eran atendidos adecuadamente.

El principio del derecho a la educación en la etapa infantil constituye un elemento fundamental de la vida del menor como persona, y la responsabilidad de las administraciones será "*construir*" el contexto educativo más favorable para ambas partes y que, obviamente, deberá asentarse en esos mismos derechos y no en políticas coyunturales. La contradicción entre la presión para la ayuda a las familias y la necesidad del afianzamiento de los aspectos educativos en la educación infantil no pudo resolverse a costa del menor o de sus derechos.

Sin embargo, ocurre siempre en quejas de contenido similar, sin perjuicio del respeto que nos merecen, que difícilmente podemos obtener más conclusiones en estos casos que las opiniones contradictorias y discrepantes de quien formula la queja y de las personas contra las que se formula. Ahora bien, no por ello hemos dejado de comunicar todas las discrepancias que iban surgiendo referentes al funcionamiento de

los Centros, con el fin de colaborar con los responsables del centro en cuanto suponga una mejora en la calidad en la educación y atención a los menores.

Más lejos pudo llegarse sin embargo en algunos aspectos, como en el caso de la **inexistencia de menús adaptados a los menores celíacos**, donde tras mantener puntuales contactos con la Asociación Celíaca de La Rioja (ACERI), el procedimiento desembocó en la elaboración de un informe especial sobre la situación de la Enfermedad celíaca en La Rioja, remitido al Parlamento el día 13 de noviembre de 2008.

Otras cuestiones relacionadas con las guarderías infantiles, hacían referencia a los **criterios de reserva de plaza en caso de baja por enfermedad de los menores**, donde, si bien es perfectamente lógico y comprensible desde el punto de vista humano que los afectados manifiesten su malestar, atendido el gasto que tienen que afrontar para poder optar a reserva de plaza para el curso siguiente, lo cierto es que se les ha ofrecido la única opción que permite la normativa vigente, por lo que no se estaría produciendo una actuación discriminatoria respecto de otros usuarios que se hayan visto o se encuentren en la misma situación.

Por último, merece destacarse el inicio de varios procedimientos relacionados con los **procesos de adopción internacional**, aún en fase de estudio, originados por quejas planteadas por familias adoptantes, en las que nos hacen partícipes de diversas cuestiones que se les han ido planteando en su trato con las entidades colaboradoras, y que merecerían a su juicio una labora de supervisión o control más activo por parte de la Administración.

IV. Discapacidad. Accesibilidad. Movilidad.

Especial mención merece toda la problemática planteada en torno a la atención a las personas con enfermedad mental, y en particular aquellas carencias existentes en materia de **atención socio- sanitaria**. En esta materia resulta evidente la insuficiencia de recursos residenciales para algunos de estos enfermos así como la potenciación y mejora de la necesaria coordinación y seguimiento que en este ámbito debe de efectuarse desde el campo sanitario. En esta materia, como ocurre también en otras, la concurrencia de funciones asignadas a distintos organismos dentro de la Administración, en este caso las Consejerías de Salud y de Servicios Sociales, a veces contribuye a que no se asuma con la plenitud que requiere el ejercicio de las funciones que se tienen atribuidas en una materia determinada.

Particularmente frustrante fue el caso, que traemos aquí a modo de ejemplo -ya que no constituye el primer ni último caso en el que nos hemos encontrado con el problema-, de una joven tutelada por la Fundación Tutelar de La Rioja que, ante la carencia de un recurso que le permitiera llevar a cabo una vida normalizada dentro de nuestra Comunidad, fue trasladada contra su voluntad a un centro extracomunitario, donde, a juicio además de algunos profesionales de los Servicios Sociales de base, corría un grave riesgo de desarraigo familiar y laboral, que la predisponía a una acción de autolisis, dados sus antecedentes.

En un caso como el descrito, la Defensoría adoptó una clara posición de defensa de los derechos de esta persona, instando con firmeza a la Administración a que satisficiera con urgencia la necesidad de un recurso estable y normalizado de alojamiento tutelado, siempre dentro del ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Las quejas relacionadas con las **percepciones de la renta básica y las pensiones no contributivas** también han ocupado un lugar destacado en esta materia como consecuencia de las situaciones de penuria que se reflejan en quienes se han dirigido a nosotros en este tema y su disconformidad con los límites legales establecidos para el acceso a las mismas, o con la cuantía que perciben, en muchos casos insuficiente para poder hacer frente a la situación en que se encuentran, en muchos casos agravada por la composición familiar o estado de alguno de sus miembros.

Otra cuestión importante es la relativa al **acceso al empleo público de las personas con discapacidad**. En esta materia se plantearon quejas relativas al acceso al empleo público, en las que se exponía la necesidad de adaptar las pruebas del proceso selectivo cuando el aspirante padezca algún grado de minusvalía, por no configurarse las pruebas atendiendo al grado y tipo de minusvalía de cada persona.

En el ámbito de actuación de una Institución garantista como la nuestra, con este tipo de análisis y pronunciamientos que pretenden incidir en los poderes públicos para que se avance en la efectividad de los derechos reconocidos a las personas con discapacidad en aras a lograr su integración social e igualdad con el resto de ciudadanos, especialmente relevante es el procedimiento de oficio iniciado por la Institución con ocasión de la publicación, en el Boletín Oficial de La Rioja de varias convocatorias de pruebas selectivas por el turno de reserva de discapacitados, donde a priori no se observaba con la suficiente garantía que la realización de los ejercicios contemple formas de adaptación de los mismos según las necesidades de las diferentes discapacidades, quedando justificada la oportunidad de iniciar de oficio la presente investigación, en aras en aras a evitar la discriminación por motivos de discapacidad y garantizar la igualdad de oportunidades en la esfera del empleo público.

No obstante, esta amplitud de aspectos requiere una continua atención sobre las diferentes actuaciones que las Administraciones Públicas realizan en esta materia, y que nuestras Instituciones con cierta frecuencia deben de tratar de una forma más o menos amplia dada la problemática general que abarca a este colectivo y, además, la diversidad de situaciones y falta de homogeneidad del mismo. Por el momento nos hemos centrado en aquellas cuestiones relativas al acceso del colectivo de personas discapacitadas al empleo público, sin perjuicio de que seamos también conscientes de la problemática del control del cupo de puestos de trabajo reservados a discapacitados en el ámbito de la empresa privada.

A la vista del estudio, observamos como el reciente Decreto 51/2008 articula efectivamente, sin perjuicio de la estricta observancia de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad que rigen el acceso a los empleos públicos, distintas medidas de discriminación positiva de aplicación a los procesos

selectivos para el ingreso en los cuerpos y escalas de personal funcionario y categorías profesionales de personal laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja –excluidos el personal docente y estatutario de instituciones sanitarias, que se rigen por las normas específicas que les sean aplicables, sin perjuicio de la supletoriedad del Decreto-, que intentan situar en el mismo plano de igualdad a colectivos inicialmente desiguales; todo ello con la reflexión final de la Administración implicada de no excluir la posibilidad de que en el futuro, y a la vista de la experiencia cosechada tras la aplicación de la nueva normativa, pueda regularse el acceso al empleo público de carrera para las personas afectadas por este tipo de discapacidad; aspecto éste último sobre el que nuestra Institución permanecerá expectante a los efectos de plantear eventuales mejoras o posibles actuaciones correctoras, si del estudio de las quejas que puedan presentarse en un futuro se desprendiera tal necesidad.

También fueron varias las quejas presentadas sobre por su **desacuerdo con la desestimación de las solicitudes de incapacidad permanente o con el dictamen valorativo de movilidad** reconocido por la Administración y las consecuencias que dicha valoración tiene en el acceso a los recursos y prestaciones públicas, así como sobre la necesidad de establecer prestaciones económicas en cuantía suficiente para atender debidamente a personas con discapacidad. En aquellos casos en los que se planteaba discordancia con la valoración efectuada por el Equipo de Valoración de Incapacidades, y consecuentemente, con la resolución del INSS desestimando las incapacidades solicitadas, al ir referida la queja a la actuación de una Administración, en este caso el Instituto Nacional de la Seguridad Social, dependiente orgánicamente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales -que, a tenor de lo dispuesto en el artículo 1.3 de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, por la que se crea y regula esta Institución, no está sometida al ámbito de actuación de la Defensora del Pueblo Riojano-, dábamos traslado al Defensor del Pueblo español para que decida sobre su admisión y, en su caso, sobre la tramitación ante el órgano administrativo correspondiente, a la vez que comunicamos a la interesada el traslado de la misma.

Por otra parte, fueron varios los ciudadanos con minusvalía reconocida que solicitaron nuestra intervención con motivo de la **denegación de sus tarjetas de estacionamiento**, generalmente motivado por la falta de reconocimiento del grado de movilidad reducida necesaria -7 puntos- que exige el baremo recogido en el Anexo 3 del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía, considera la existencia de tal dificultad de movilidad, salvo en el caso de alguna de las situaciones especiales (uso de silla de ruedas o dos bastones para deambular, o graves deficiencias intelectuales).

En estos casos comprendemos perfectamente el problema que plantean los firmantes de las quejas, respecto a sus dudas acerca de que las pruebas que se le realizaron, y por ende su convencimiento de que la valoración de movilidad reducida, no refleja en realidad los condicionamientos y limitaciones a las que se ve sometido en su actividad diaria. No obstante, debemos tener en cuenta que la cuestión que se presenta tiene un carácter puramente técnico, y donde la Consejería de Servicios Sociales estima que no existen razones que avalen las dificultades de movilidad que

esgrime el interesado, ya que las pruebas presentadas no demuestran que su grado sea mayor.

También se plantearon diversas quejas relativas a la **necesidad de ofrecer ayudas que permitan la movilidad de las personas con discapacidad**. Aquí merece destacarse otro motivo de queja que se ha repetido en la Institución, cual es la inexistencia de transporte adaptado para personas de movilidad reducida que precisan desplazarse desde su domicilio a los centros a los que acuden diariamente. La Institución, sobre este problema en particular, siempre ha tenido un planteamiento de sugerir a la Consejería de Servicios Sociales para que ponga en marcha medidas positivas que permitan la progresiva implantación de transporte adaptado para los usuarios con movilidad reducida que precisen este tipo de recurso, regulando e incrementando transitoriamente los fondos para ayudas a este tipo de transporte.

Es posible estimar que la **inexistencia de un transporte adaptado a la movilidad reducida de los usuarios de servicios sociales**, implica una eventual vulneración de los derechos de estas personas como usuarias, que vienen contenidos fundamentalmente en la Ley 51/2003, del Estado y las Leyes 1/2002, 5/1998 y 3/2007 de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en cuanto que provocan una clara situación de discriminación producida por las circunstancias personales. La situación existente en cuanto a los usuarios discapacitados con movilidad reducida de La Rioja para acceder al transporte al centro de día es susceptible de mejora, en la implantación de los estándares de calidad del sistema público de servicios sociales y de buenas prácticas en la actividad de las Administraciones Públicas.

No obstante lo anterior, siendo conscientes de que la progresiva adaptación de este sistema de transporte adaptado puede resultar costoso y difícil, entendíamos que obligaba, cuanto menos, de modo transitorio y hasta la normalización de la situación de estas personas usuarias caracterizadas por la movilidad reducida, a la instauración de un sistema de ayudas sustitutorias regulado, y con un cierto incremento de las ayudas hasta ahora otorgadas, las cuales no permiten a las familias resarcir a modo de compensación el coste, personal y material que sin duda supone la condición de los usuarios.

La **eliminación de barreras arquitectónicas** es otra reivindicación constante de los colectivos de personas con movilidad reducida ya sean discapacitados físicos, personas mayores o de aquellas que conducen sillas para bebés. Las quejas en este ámbito se vienen repitiendo, lo que viene a reflejar la lentitud de los avances para la igualdad efectiva de los ciudadanos.

Nuestra sociedad, en el marco general de la mejora de la calidad de vida, está experimentando una decidida evolución hacia la integración de las personas con movilidad reducida, cuya más clara expresión es la creciente voluntad de presencia y participación de este colectivo en la vida social, que los poderes públicos deben fomentar de forma amplia. Las mejoras legislativas que se están produciendo deben de verse acompañadas necesariamente de una clara y decidida voluntad de todos los responsables públicos en darle cumplimiento día a día.

En esta línea, se han registrado un año más quejas en las que personas con movilidad reducida denunciaban aquellas dificultades que tienen para poder desplazarse por la localidad donde residen. En muchos de estos casos, las Administraciones Públicas han respondido generalmente con sensibilidad a las demandas que en este sentido se van formulando, emprendiendo un proceso de mejora de las condiciones de accesibilidad para las personas con movilidad reducida. Sin embargo, normalmente constatamos como en el orden de prioridades, los nuevos proyectos desplazan las necesarias obras de adaptación más necesarias en edificios consolidados, necesitados de reforma o mejoras.

Por ello mismo, esta accesibilidad debe potenciarse mediante la supresión de las barreras arquitectónicas que la dificulten, adoptando o imponiendo soluciones técnicas adecuadas. Lamentablemente, en esta materia la legislación otorga un margen de tiempo demasiado amplio a nuestro entender para la adaptación de los distintos espacios y edificios, especialmente los de uso público, a la utilización de los mismos por las personas con movilidad reducida y que se ven obligadas a utilizar sillas de ruedas, como en el caso del promotor de la queja.

Particularmente destacable es el procedimiento que permitió iniciar un estudio en relación con las dificultades que sufren las personas discapacitadas y/o con movilidad reducida, como consecuencia de la falta de accesibilidad en muchos de los servicios públicos, tanto autonómicos como locales, entre otros muchos temas que les afectan. En esta primera ocasión, nos centrábamos particularmente en aspectos relacionados con un reparto más equilibrado de la reserva de plazas de aparcamiento entre los distintos tipos de estacionamiento en superficie (libres y vigilados), mayor rigor en la potestad sancionadora frente a aquellas personas que no son titulares de la correspondiente Tarjeta de Estacionamiento de vehículos para personas con movilidad reducida o que hacen un uso fraudulento de la misma, impidiendo con ello que dichas plazas se utilicen por aquellos usuarios a los que están destinadas, la insuficiencia de vehículos autotaxi accesibles para atender la demanda existente, o aquellos aspectos susceptibles de mejorarse del Servicio Municipal de Transporte Urbano de Viajeros, de cara a satisfacer plenamente la necesidad del derecho a la movilidad individual y las demandas de movilidad de los ciudadanos que no puedan utilizar el vehículo privado.

Una vez analizado detenidamente en su conjunto el caso que ha sido sometido a nuestro conocimiento, decidimos compartir la petición que nos trasladaba la Asociación promotora de la queja (Logroño sin Barreras), por cuanto la conclusión a la que llegamos es que en este municipio en particular, si bien se está llevando a cabo un importante esfuerzo en la tarea de diseñar una ciudad más accesible y amable para todos los que viven y trabajan en ella, dando continuidad a distintas iniciativas para la eliminación de barreras arquitectónicas, no puede considerarse como satisfactoria del todo la situación del colectivo de personas discapacitadas, ya que es indudable que la Administración, como uno de los agentes activos de esa evolución, con independencia de quién asuma las competencias en cada momento, tiene en sus manos ayudar a mejorar la posición jurídica de los ciudadanos, procurando una mejor realización de sus derechos.

Como siempre hemos significado ante supuestos similares, somos conscientes de las dificultades materiales y presupuestarias que implica la puesta en marcha de

nuevos recursos, o de mejora de los ya existentes, con el fin de dar una respuesta que abarque todas las situaciones. Sin embargo, no por ello las necesidades de las personas discapacitadas dejan de exigir una respuesta a cierto plazo y una planificación que permita consolidar una red suficiente de recursos destinada a facilitar respuestas adecuadas que contemplen el mayor abanico de posibilidades, acometiendo en definitiva soluciones que se ajusten en mayor medida a los principios contenidos en los artículos 9.2 y 49 de la Constitución, dirigidos a garantizar la protección de los discapacitados, y a la remoción de los obstáculos que puedan impedir la efectiva igualdad de las personas.

Por ello, dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento de Logroño en el sentido de que, en la medida que posibiliten los mecanismos a su disposición, se haga un mayor esfuerzo en orden a poner en marcha las medidas propuestas en la citada resolución, sin perjuicio de aquellas otras que se estimen oportunas para desarrollar la eficacia de las actuales políticas integrales de accesibilidad universal, con el objetivo de avanzar en la consecución de un espacio común más habitable en general, y una mejora en la calidad de vida de las personas discapacitadas en particular.

Una última mención debe hacerse al respecto de un procedimiento iniciado en virtud de una queja con relación a la actuación de varios departamentos del Gobierno de La Rioja en materia de **atención a la discapacidad auditiva**, con ocasión de la cual, hemos dirigido una petición de información simultánea a distintas Consejerías a fin de conocer, en la consecución de los objetivos de plena integración de las personas con discapacidad auditiva, y eliminación de toda barrera en el acceso a la educación y a la cultura, el grado de cumplimiento de las determinaciones previstas en materia de educación y acceso a la cultura de las personas con este tipo de discapacidad, de la Ley 27/2007, de 23 de octubre. Dicho requerimiento se encuentra pendiente de cumplimentar a la fecha de cierre del presente informe, por lo que la postura que al respecto adopte la Defensoría será reflejada en el siguiente informe anual.

V. Personas en riesgo de exclusión social. Otros.

Por último, otro grupo de quejas que se nos ha planteado, tienen que ver con aquellas necesidades que nos trasladan colectivos sociales susceptibles de ser marginados o excluidos socialmente por diversas circunstancias, y que mayormente por razones de ausencia de vivienda. En concreto, hemos registrado quejas relativas a las **dificultades que se encuentran en algunos municipios para poder acceder a una vivienda de alquiler social**.

Los ayuntamientos también juegan, al amparo de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en particular de sus artículos 25.2 d) y 28, un papel fundamental en la política de vivienda, en la medida en que ésta se encuentra estrechamente relacionada con la política urbanística -la creación de viviendas precisa de adecuados instrumentos urbanísticos en los que se definan los procesos de urbanización y edificación-, y son las administraciones locales las competentes para la planificación urbana y para la gestión del suelo destinado al proceso de urbanización, y la administración de su patrimonio público de viviendas y

suelo y para establecer, en este marco, los convenios que estimen oportunos con diferentes instituciones o empresas públicas y privadas para la promoción de viviendas públicas en sus distintas modalidades. A nivel municipal, son muchas las administraciones locales que han puesto en marcha iniciativas destinadas a las y los jóvenes sin necesidad de encuadrarlas en planes de vivienda de naturaleza específica.

Sin embargo, aún quedando patente la buena disposición y el compromiso de algunos Ayuntamientos de hacer efectivos los principios inspiradores y rectores del funcionamiento de las Administraciones públicas y satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos, somos conscientes de que esto no siempre es posible con la inmediatez que sería deseable, dadas las dificultades materiales y presupuestarias que implica la creación de un parque municipal de vivienda social que abarque todas las situaciones y que de una respuesta a corto plazo a todas las necesidades de las personas que precisan esta ayuda.

También nos hemos encontrado con puntuales **situaciones de familias en desamparo** que acudían a la Institución, y que debidamente canalizados a los Trabajadores Sociales de los Servicios sociales de base, lograban una respuesta inmediata a sus necesidades de alojamiento, o alternatively, ayudas de otro tipo, que solucionaban satisfactoriamente el problema.

RELACION DE QUEJAS

Expediente:	2007/0277-B y 2007/0296-B (acumulados)
Administración:	Consejería de Servicios Sociales y Ayuntamiento de Logroño.
Asunto:	Grado de Implantación de la Ley de Dependencia.
Actuaciones:	Petición periódica de información. Pendiente de estudio.
Expediente:	2007/0289-B
Administración:	Consejería de Servicios Sociales.
Asunto:	Vacío normativo existente sobre acceso a plazas residenciales, de pensionistas discapacitados de más cincuenta años.
Actuaciones:	Recomendación nº 10/2008, para impulsar las disposiciones legislativas precisas que posibiliten el acceso excepcional de pensionistas y usuarios de más de 50 años, con discapacidad física o psíquica, y/o en una precaria situación socio-económica, a una plaza en residencia pública o concertada.
Expediente:	2007/0319/B
Administración:	Consejería de Servicios Sociales.
Asunto:	Gestión centro de servicios sociales.
Actuaciones:	Petición de información. Recomendación (2007).

Expediente:	2007/0350-B
Administración:	Ayuntamiento de Casalarreina.
Asunto:	Accesibilidad a Salón de Plenos del Ayuntamiento.
Actuaciones:	Cierre por compromiso de solución del problema.
Expediente:	2007/0333/B
Administración:	Consejería de Servicios Sociales.
Asunto:	Gestión de recursos para personas mayores.
Actuaciones:	Petición de información. Sugerencia.
Expediente:	2007/0339/B
Administración:	Consejería de Servicios Sociales.
Asunto:	Gestión de recursos personas con esclerosis múltiple.
Actuaciones:	Petición de información. Recomendación y Sugerencia.
Expediente:	2008/0340-H
Administración:	Administración General del Estado.
Asunto:	Prestación 2500 euros por nacimiento. Exclusión.
Actuaciones:	Remisión al Defensor del Pueblo.
Expediente:	2007/0369-B
Administración:	Consejería de Servicios Sociales.
Asunto:	Gestión de la Guardería Infantil "Carrusel".
Actuaciones:	Reflexión acerca de la mejora de la transparencia en la gestión pública de los servicios y Cierre por no irregularidad.
Expediente:	2008/0006-B
Administración:	Consejería de Servicios Sociales.
Asunto:	Discrepancia con el dictamen valorativo de dificultades de movilidad.
Actuaciones:	Cierre por cuestión técnica.
Expediente:	2008/0051-B
Administración:	Consejería de Servicios Sociales.
Asunto:	Funcionamiento y gestión de una residencia de personas mayores.
Actuaciones:	Acumulación con el expediente 2007/0145/B y 2008/0052/B Sugerencia nº 14/2008, de 20 de mayo, sobre ausencia de especialista en geriatría en un centro de servicios sociales dedicados a enfermos de Alzheimer.

Expediente: 2008/0052-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Funcionamiento y gestión de una residencia de personas mayores.
Actuaciones: Acumulación con el expediente 2007/0145/B y 2008/0051/B.
Sugerencia 14/2008, de 20 de mayo.

Expediente: 2008/0057-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Aplicación Ley de Dependencia. Persona dependiente, paciente de cuidados paliativos que precisaba de atención domiciliaria durante ocho horas diarias.
Actuaciones: Activación de las funciones de mediación de la Defensora. Gestiones con el Servicio Riojano de Salud y Consejerías de Salud y Servicios Sociales. **Cierre por solución.**

Expediente: 2007/0059-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Grado de incapacidad.
Actuaciones: Cierre por litispendencia. Artículo 17 de la Ley 6/2006, de 2 de mayo.

Expediente: 2008/0062-B
Administración: Instituto Nacional de la Seguridad Social.
Asunto: Desacuerdo con desestimación de solicitud de incapacidad permanente.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0072-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Concesión de gestión de Centro de día para enfermos de Alzheimer.
Actuaciones: Traslado de información a colectivo afectado y cierre por no irregularidad en la actuación administrativa supervisada.

Expediente: 2008/0075-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Lista de espera para acceder a Centro de día.
Actuaciones: **Recomendación nº 19/2008, de carácter general, para que, con el fin de acabar con eventuales situaciones de desprotección, se promueva la plena efectividad del Catálogo de Servicios contemplado en el artículo 15 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la**

Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, con la finalidad de que los dependientes que así lo precisen, independientemente de su lugar de residencia, puedan acceder en un tiempo razonable a una plaza residencial pública o concertada.

Expediente: 2008/0081-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Aplicación de la Ley de Dependencia. Revisión de la situación y grado de la persona dependiente.
Actuaciones: Petición de información a la Consejería de Servicios Sociales. Obtención de la revisión del grado de dependencia de la interesada. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0087-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Derecho a prestación económica de la Ley de Dependencia.
Actuaciones: **Cierre por solución** tras gestión con la Administración.

Expediente: 2008/0100-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales, Fundación Tutelar CAR y Ayuntamiento de Mansilla de la Sierra.
Asunto: Inexistencia de Servicio de Ayuda a Domicilio, y falta de atención adecuada a persona tutelada por entidad pública.
Actuaciones: **Cierre por solución** tras gestión con las distintas Administraciones implicadas.

Expediente: 2008/0101-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Discrepancia con el criterio de cálculo de rentas de trabajadores autónomos para determinación de las cuotas de guardería.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0118-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales y Ayuntamiento de Arnedo.
Asunto: Recursos para personas dependientes con rotación domiciliaria.
Actuaciones: **Sugerencia nº 16/2008, para que se promuevan las modificaciones normativas precisas que posibiliten que aquellas personas dependientes que convivan periódicamente con familiares en distintos domicilios, puedan acceder a los servicios y prestaciones que la Ley de Dependencia contempla.**

Expediente: 2008/0129-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Traslado a centro extracomunitario de persona tutelada por entidad pública.
Actuaciones: **Recomendación nº 22/2008, para que se arbitren las medidas precisas, con carácter urgente, a fin de que se satisfaga la necesidad de la persona tutelada de un recurso estable y normalizado de alojamiento dentro del ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja.**

Expediente: 2008/0150-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Dilación en procedimiento de valoración y reconocimiento de la situación de Dependencia.
Actuaciones: **Recomendación nº 29/2008 para la promoción de programas de formación y apoyo específicos, dirigidos a cuidadores no profesionales de personas dependientes, que les permitan obtener las herramientas y conocimientos necesarios para llevar a cabo su tarea diaria; y Sugerencia nº 17/2008 para que se agilicen los trámites en orden a que la persona dependiente pueda ver materializada la prestación económica que le ha sido reconocida.**

Expediente: 2008/0168-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Compatibilidad de distintos recursos de la Ley de Dependencia (Centro de Día y prestación para cuidados en el entorno familiar).
Actuaciones: Traslado de información a la solicitante y cierre por no irregularidad en la actuación administrativa supervisada.

Expediente: 2008/0171-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Aplicación de la Ley de Dependencia. Revisión de la situación y grado de la persona dependiente.
Actuaciones: Petición de información a la Consejería de Servicios Sociales. Obtención de la revisión del grado de dependencia de la interesada. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0172-B
Administración: Ayuntamiento de Casalarreina.
Asunto: Falta de medidas de accesibilidad a Salón de Plenos del Ayuntamiento.
Actuaciones: Cierre por compromiso de solución del problema.

Expediente: 2008/0173-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Aplicación de la Ley de Dependencia. Compatibilidad de prestación económica con asignación de plaza de atención diurna.
Actuaciones: Petición de información a la Consejería de Servicios Sociales. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0175-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Retroactividad de prestación económica en beneficio de herederos de persona dependiente fallecida.
Actuaciones: Traslado de información a la solicitante y cierre por no irregularidad en la actuación administrativa supervisada.

Expediente: 2008/0177-S
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Adaptación de menús para menores celíacos en guarderías gestionadas por el Gobierno de La Rioja.
Actuaciones: **Cierre del expediente 2008/0177-B con el Informe Especial de la Defensora del Pueblo Riojano de 13 de octubre de 2008, sobre el estudio de la enfermedad celíaca y su situación en la Comunidad Autónoma de La Rioja.**

Expediente: 2008/0179-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Aplicación de la Ley de Dependencia. Acreditación de la personalidad.
Actuaciones: Realización de funciones de asesoramiento al interesado, sobre la acreditación de la personalidad en el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia.

Expediente: 2008/0180-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Compatibilidad de distintos recursos de la Ley de Dependencia (Centro de Día y prestación para cuidados en el entorno familiar).

Actuaciones: Traslado de información a la solicitante y cierre por no irregularidad en la actuación administrativa supervisada.

Expediente: 2008/0190-B

Administración: Ayuntamiento de Calahorra.

Asunto: Programas de vivienda social de alquiler.

Actuaciones: Traslado de información a la solicitante de los requisitos de acceso a las ayudas del IRVI, y cierre por no irregularidad en la actuación administrativa supervisada.

Expediente: 2008/0196-S

Administración: Consejería de Servicios Sociales.

Asunto: Atención deficiente en el Centro Asistencial "Reina Sofía".

Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0206-B

Administración: Consejería de Servicios Sociales.

Asunto: Reserva de plaza en guardería pública por enfermedad prolongada de menor.

Actuaciones: Cierre por no irregularidad en la actuación administrativa supervisada.

Expediente: 2008/0220-B

Administración: Consejería de Servicios Sociales.

Asunto: Demora en acceso a plaza residencial.

Actuaciones: Cierre por no irregularidad en la actuación administrativa supervisada.

Expediente: 2008/0236-B

Administración: Ministerio de Fomento.

Asunto: Accesibilidad estación de ferrocarril de Calahorra.

Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0237-B

Administración: Ayuntamiento de Logroño.

Asunto: Accesibilidad. Plazas de estacionamiento para minusválidos y transporte público adaptado.

Actuaciones: **Recomendación nº 44/2008 para la puesta en marcha de diferentes medidas para desarrollar la eficacia de las actuales políticas integrales de accesibilidad universal, con el objetivo de avanzar en la consecución de un espacio común más habitable en general, y una mejora en la calidad de vida de las personas discapacitadas en particular.**

Expediente: 2008/0246-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Ausencia de transporte público adaptado para traslado a Centro de día de Calahorra.
Actuaciones: **Recomendación nº 41/2008 para que, con el fin de acabar con eventuales situaciones de desprotección, se promuevan medidas positivas que permitan la progresiva implantación de transporte adaptado para los usuarios con movilidad reducida que precisen este tipo de recurso, regulando e incrementando transitoriamente los fondos para ayudas a este tipo de transporte.**

Expediente: 2008/0247-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Compatibilidad de prestaciones y servicios de la ley de Dependencia.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0253-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Ausencia de transporte público adaptado para traslado a Centro de día de Calahorra.
Actuaciones: **Recomendación nº 40/2008, para la progresiva implantación de transporte adaptado para los usuarios con movilidad reducida, regulando e incrementando transitoriamente los fondos para ayudas a este tipo de transporte.**

Expediente: 2008/0254-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Incompatibilidad de prestaciones previstas en la Ley de Dependencia.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad en la actuación administrativa supervisada, previa reflexión acerca de la necesidad de consolidar en el tiempo una red suficiente de recursos destinada a ofrecer una asistencia integrada y continuada, contemplando la posibilidad de compatibilizar en el futuro los recursos y prestaciones con el fin de optimizar la calidad de vida de las personas dependientes y de sus familias.

Expediente: 2008/0256-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Concesión de plaza residencial lejana al domicilio del usuario.
Actuaciones: Petición de información a la Consejería de Servicios Sociales. Activación de las funciones de mediación de la Defensora.

Gestiones con la Consejería. **Cierre por solución: Concesión de plaza en centro residencial cercano al domicilio.**

Expediente: 2008/0258-B
Administración: Ayuntamiento de Calahorra.
Asunto: Requisitos de acceso a centro municipal residencial.
Actuaciones: Gestión con los Servicios sociales municipales, y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0260-B
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Actuación urgente para familia sin hogar.
Actuaciones: Gestión con los Servicios sociales municipales, y **cierre por solución.**

Expediente: 2008/0290-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Retroactividad de prestación económica en beneficio de herederos de persona dependiente fallecida.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad en la actuación administrativa supervisada.

Expediente: 2008/0293-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Aplicación de la Ley de dependencia. Denegación de plaza de atención diurna por incompatibilidad con la patología de la dependiente.
Actuaciones: Petición de información a la Consejería de Servicios Sociales. Activación de las funciones de mediación de la Defensora. Gestiones con la Consejería, para lograr ingresar a la dependiente en un centro de La Rioja.

Expediente: 2008/0299-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Denegación de la tarjeta de movilidad reducida.
Actuaciones: Petición de información a la Consejería. Detectado un error en la tramitación del procedimiento. Asesoramiento al interesado para tramitar correctamente y obtener la tarjeta. Cierre en vías de solución.

Expediente: 2008/0306-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Calificación de grado de minusvalía.
Actuaciones: Inadmisión de queja por inexistencia de actuación administrativa a supervisar.

Expediente: 2008/0325-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Aplicación de la Ley de dependencia. Legitimación de los herederos para solicitar el pago de las prestaciones económicas afectadas al causante.
Actuaciones: Petición de información a la Consejería. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0337-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Aplicación de la Ley de dependencia. Compatibilidad de prestaciones. Económicas para cuidados en el entorno familiar y ayuda domiciliaria.
Actuaciones: Petición de información a la Consejería. Recepción de la información y gestiones con el interesado. Asesoramiento sobre la total compatibilidad de las prestaciones. Cierre en vías de solución.

Expediente: 2008/0344-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Desacuerdo con Resolución denegatoria de la Tarjeta de Estacionamiento para personas con movilidad reducida.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad en la actuación administrativa supervisada.

Expediente: 2008/0347-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Aplicación de la Ley de dependencia. Legitimación de los herederos para solicitar el pago de las prestaciones económicas afectadas al causante.
Actuaciones: Petición de información a la Consejería. Petición de información a la Consejería. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0349-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Denegación de ayudas complementarias a discapacitadas. Efectos jurídicos Sentencia de divorcio.
Actuaciones: Petición de información a la Consejería. Superación de los ingresos mínimos para obtener las ayudas, y cierre por cuestión judicializada.

Expediente: 2008/0354-O
Administración: Consejería Servicios Sociales. IRVI.
Asunto: Discapacidad. Valoración. Vivienda adaptada.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de resolución.

Expediente: 2008/0369-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales. Consejería de Educación.
Asunto: Inexistencia de menús adaptados para alumnos celíacos.
Actuaciones: Inicio de la investigación, contactos con la asociación de celíacos de La Rioja. Finalmente, el asunto desembocó en el informe especial La Enfermedad Celíaca: Situación En La Rioja, remitido al Parlamento de La Rioja.

Expediente: 2008/0392-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Retroactividad de prestación económica en beneficio de herederos de persona dependiente fallecida.
Actuaciones: Inadmisión de queja por no irregularidad en la actuación administrativa supervisada.

Expediente: 2008/0397-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales. Consejería de Administraciones Públicas. Consejería de Industria, Innovación Empleo. Consejería de Salud. Consejería de Educación.
Asunto: Aplicación de la Ley 27/2007, de 23 de octubre.
Actuaciones: Inicio de la investigación, Petición de informe a las Consejerías afectadas. Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0399-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Aplicación de la Ley de Dependencia. Compatibilidad de Prestaciones. Económica para cuidados en el entorno familiar y plaza privada en centro de atención diurna.
Actuaciones: Inicio de la investigación, Petición de informe a la Consejería. Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0406-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Transporte adaptado para traslado a Centro de día de Logroño
Actuaciones: Cierre por no irregularidad en la actuación administrativa supervisada, previa reflexión acerca de la necesidad de incrementar sustancialmente los servicios y centros de atención social para conseguir adecuarlos a los principios de igualdad y universalidad, insistiendo igualmente en cuanto a la necesidad de arbitrar medios para hacer frente a los desequilibrios que existen entre la necesidad efectiva de este recurso y el servicio que realmente se presta, en este caso dirigido únicamente a usuarios residentes en zonas que ya disponen de Centros de Día.

Expediente: 2008/0418-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Procedimiento de adopción internacional.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de estudio.

Expediente: 2008/0433-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Adopción internacional. Entidades colaboradoras.
Actuaciones: Inicio de la investigación, Petición de informe a la Consejería. Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0438-B
Administración: Ayuntamiento de Casalarreina.
Asunto: Accesibilidad en vía pública.
Actuaciones: Inadmisión de queja por tema ya tratado anteriormente.

Expediente: 2008/0442-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Régimen de acogimiento de menor.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0443-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Aplicación de la Ley de Dependencia. Enfermedad mental. Espacio socio – sanitario.
Actuaciones: Inicio de la investigación, Petición de informe a la Consejería. Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0445-S
Administración: Ayuntamiento de Lardero.
Asunto: Sistema de dependencia. Procedimiento de reconocimiento.
Actuaciones: No admisión por temeridad.

Expediente: 2008/0446-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Prestación para cuidados en el entorno familiar en caso de personas dependientes con rotación domiciliaria.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0453-B
Administración: Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Aplicación de la Ley de Dependencia. Prestación económica.
Actuaciones: Inicio de la investigación, Petición de informe a la Consejería. Pendiente de respuesta.

3. EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE



VALORACION GENERAL

Las quejas en materia de educación han experimentado un pequeño incremento en este segundo año de actividad institucional, ya que, de representar el 5,70% en el año 2007, con 22 quejas, han alcanzado el 5,95% del total de quejas registrado por la Institución este segundo año de funcionamiento, registrándose **27** quejas sobre esta materia, donde la casuística sigue siendo muy variada.

I. Educación

Las cuestiones derivadas del **acceso a los centros** continúan siendo de las que con más frecuencia han sido objeto de análisis en este ejercicio. Los procesos de admisión de alumnos o de reagrupación de hermanos en un mismo centro escolar, y la incidencia que conllevan a la hora de poder ejercer el derecho de las familias a la libre elección de centro, que en ocasiones no puede ejercerse adecuadamente, generan en Educación un número considerable de quejas que se nos dirigen en esta materia como consecuencia de la discrepancia mostrada por los padres de alumnos con algunos de los criterios utilizados en los baremos de aplicación, y la imposibilidad que en ocasiones ello conlleva de poder ejercer el derecho de las familias a la libre elección de centro.

Como se refleja en el apartado referido al contenido de las quejas tratadas, los casos planteados han sido resueltos con anterioridad al comienzo del curso escolar, sin embargo consideramos que, en base a lo manifestado por la propia Consejería de Educación, los baremos que se aplican a los procesos de admisión deben ser objeto de una adecuación permanente a la realidad, especialmente analizando la aplicación que se viene haciendo del criterio de domicilio en aquellas localidades que cuentan con más de un centro educativo, siendo necesario que exista una firme y decidida voluntad en atender la demanda existente, para que los alumnos puedan acceder a centros cercanos a sus domicilios.

En todos estos supuestos, se alega por los interesados que sus hijos han visto vulnerado su derecho constitucional a la libre elección de centro escolar, como manifestación del derecho fundamental a la educación, en cuanto a la discriminación respecto de otros solicitantes, al no haberse aplicado homogéneamente los criterios de baremación, con independencia del mayor o menor acierto o diligencia en la actuación administrativa, en base a lo cual concretan la pretensión de que se confirme el derecho a acceder a una plaza en un centro concreto.

En concreto, cuando en un centro, el número de puestos escolares financiados con fondos públicos sea inferior al número de solicitudes, la admisión se regirá por los criterios establecidos en el Decreto 7/2007, de 2 de marzo, sobre elección de centro, criterios de admisión de alumnos en centros no universitarios sostenidos con fondos públicos y acceso a determinadas enseñanzas.

Según los criterios de admisión establecidos en el artículo 6 del citado Decreto, en aquellos centros donde hubiera suficientes plazas disponibles para atender todas las solicitudes, serán admitidos todos los alumnos. Por el contrario, en los supuestos en que la demanda sea superior, han de establecerse criterios prioritarios y complementarios, tales como la existencia de hermanos matriculados en el mismo centro, la proximidad del domicilio o lugar de trabajo de alguno de sus padres o tutores legales o la condición legal de familia numerosa. La puntuación obtenida por aplicación de estos criterios es la que decide el orden final de admisión. Sin embargo, en caso de empate, se pone en marcha un nuevo proceso para dilucidar éste, en el que se priorizan los criterios, dándose mayor relevancia a unos sobre otros. Precisamente, según el Anexo del Decreto, el primero de los criterios prioritarios viene constituido precisamente por la proximidad al domicilio familiar de los padres, situado en el área de influencia en la que esté ubicado el centro solicitado.

Ciertamente hubiera sido deseable, por criterios de proximidad al domicilio, que todo alumno hubiera podido matricularse en el centro elegido en primera opción, pero ante la tesitura que se plantea cuando un centro docente es más solicitado que otro, como en estos casos que nos ocupan, donde la oferta de plazas resulta inferior a la demanda de las mismas, la admisión de alumnos debe hacerse con arreglo a criterios objetivos, previstos en las normas (nivel de renta, proximidad al domicilio, composición familiar, la existencia de hermanos en el centro...), habiendo recurrido la Comisión de Escolarización a efectuar la asignación de centro en función de la proximidad al domicilio. En consecuencia, aunque comprendamos el lógico malestar que nos transmiten los padres por la dificultad de traslado de los menores al centro finalmente asignado, dado el trastorno que les produce compaginar su actividad laboral con el tipo de jornada docente establecida en el centro y la distancia del mismo a su domicilio, la actuación de la Administración en este aspecto no puede tacharse de arbitraria o discriminatoria, ni puede entenderse producida lesión alguna al derecho a la educación puesto que se están ofertando en el mismo municipio plazas en un centro también público.

Otro de los motivos de queja relacionado con los procesos de escolarización venía motivado por el desacuerdo de algunos padres con el modo en que se ha llevado a cabo el **sorteo público de letras de desempate en el proceso de escolarización 2008-2009**. En este caso, el planteamiento de la queja se basaba en que la forma en que se realizó no posibilitaba la repetición de letras que hubieran salido anteriormente, de forma que muchos alumnos que tuvieran idénticas letras iniciales en ambos apellidos, o repetidas en el mismo apellido, quedarían fuera de lista, circunstancia que no ocurriría a su juicio, si se hubiesen utilizado cuatro bombos con todas las letras, o se reutilizaran las bolas que hubieran salido antes.

En este caso, señalamos que el sorteo en cuestión no dejaba de ser un procedimiento selectivo más –aleatorio- previsto en la citada Orden 8/2007, para

establecer los criterios de elección de centro educativo, y como tal, constituye -cuando no existan plazas suficientes para atender todas las solicitudes-, el último mecanismo de selección del alumnado en caso de empate, complementario a los criterios prioritarios (renta per cápita de la unidad familiar, proximidad del domicilio, existencia de hermanos matriculados en el centro, concurrencia de discapacidad en el alumno o en alguno de sus padres o hermanos, condición legal de familia numerosa, etc.). Sin perjuicio de lo anterior, lo que consideramos más positivo, y así se lo trasladamos a los interesados, es que la Administración competente manifestara -a raíz de las quejas, de las restantes reclamaciones y/o de nuestro requerimiento de información-, su compromiso de reflexionar acerca de la oportunidad de modificar por medio de alguna disposición la actual mecánica del sorteo que contempla la Orden 8/2007, de forma que la determinación del punto de corte a partir del cual realizar la ordenación de los alumnos alfabéticamente, se lleve a cabo de la forma más equitativa posible, evidentemente sin perder su necesario carácter aleatorio, en orden a que todos los interesados cuenten con idénticas probabilidades con independencia de la composición alfabética de sus apellidos.

Un problema desconocido durante el año 2007, pero que se ha planteado durante el ejercicio 2008 con cierta frecuencia es el relativo a los **procesos de implantación de la jornada continua en varios centros educativos**. Sirva de ejemplo toda la polémica que ha rodeado todo lo relacionado con a la implantación de la jornada continua en nuestra comunidad escolar (determinación del censo, porcentaje de participación, mayorías necesarias para la aprobación, etc.), con enfrentamientos entre Administración Educativa, asociaciones de padres de alumnos, y los propios docentes, cada cual en defensa de sus legítimos intereses.

En concreto se exponía en algunas quejas que no se habían respetado las condiciones de igualdad, información y transparencia que todo proceso de consulta debe garantizar, ya que el acuerdo por el que se pone en conocimiento de padres y tutores legales la convocatoria no se notificó de forma fehaciente, ni en el texto de la convocatoria no se concreta el plazo hábil para la emisión del voto por correo, lo cual ha llevado en algún caso a un error de lo prevenido en la Orden 4/2006, y a la interpretación restrictiva sobre la validez de los votos por correo. Además se hacía referencia a que no se ha permitido desde algunos centros la distribución de notas informativas, o el horario efectivo fijado por el Consejo Escolar para realizar la votación no era lo suficientemente amplio. También se argumentaba sobre la discriminación en el criterio de voto por persona, poniendo como ejemplo que las familias monoparentales tienen un voto frente a las biparentales que tienen dos, y también en el caso de progenitores separados, votando únicamente quien tenga concedida judicialmente la custodia.

El error quizás parta de la premisa de concebir -a diferencia de como creemos que debe hacerse con la finalidad de adecuar las necesidades sociolaborales de los padres al horario escolar, y por tanto como ejercicio directo por cada padre de una opción- que el voto se hace en representación de cada hijo, lo cual es contradictorio con el argumento de que como familia monoparental sólo se le conceda la posibilidad de un voto, frente a aquellos otros que son dos padres, o cuando son varios hermanos en el centro.

La reflexión a la que llegamos forzosamente es que es indiferente cómo se configure el sistema de votación, ya que estamos convencidos de que siempre pueden darse situaciones desfavorecedoras. Así, configurando el voto en función de los hijos, como proponían algunos padres, también pueden darse posibles desigualdades. Por ejemplo, una pareja con un hijo únicamente podría votar una vez, mientras que una familia monoparental con varios hijos en el mismo centro lo haría un único progenitor tantas veces como menores a su cargo, cuando se supone que el horario de entrada y salida de todos los menores sería el mismo, y sin embargo en el primer caso las necesidades de conciliar la vida laboral y familiar afectarían a dos personas (padre y madre). O piénsese por ejemplo en supuestos, seguramente más frecuentes de lo que creemos, en que los hijos de una unidad familiar estén escolarizados en distintos centros, a su vez ubicados en distintos lugares, en los que coincidan los horarios de entrada y salida de los alumnos, o en casos en que los hijos deban acudir a centros ubicados en el extrarradio e incluso en otras localidades, donde las dificultades de dejar y recoger a los menores hace que se complique sobremanera esta problemática.

Y ello sin tener en cuenta la actividad cotidiana de cada padre, madre o tutor legal. Los centros con jornada continua pueden venir muy bien a familias en las que la madre es ama de casa -la cual se ahorraría dos viajes al colegio en el fácil supuesto de que sus hijos no utilicen el comedor- y muy mal a aquellas familias en que los dos cónyuges trabajan, las cuales suelen ser las de mayor capital cultural y educativo. Con ello podríamos estar provocando una divisoria entre centros de familias con ama de casa y centros de familias en las que ambos cónyuges trabajan extra-domésticamente.

Por ello, aunque comprendemos que la conciliación de la vida laboral y familiar resulta especialmente difícil, lo cierto es que no podíamos apreciar en el criterio vigente de voto por integrante del censo seguido en la Orden 4/2006 una vulneración de derechos fundamentales, de los preceptos legales o de los principios constitucionales que deben presidir la actividad de toda Administración, cuando ésta – al igual que la gran mayoría, como hemos expuesto- ha configurado el sistema teniendo claros los objetivos, esto es, anteponiendo en este caso los intereses de los progenitores respecto del resto de miembros de la comunidad educativa, ya que en definitiva son ellos, y no los hijos, los que tienen que adecuar el horario escolar a las necesidades derivadas de su actividad laboral.

También señalábamos que si bien las Administraciones educativas deben velar por el buen funcionamiento de cada uno de los centros en particular y del conjunto del sistema educativo, nuestro sistema educativo está concebido de una manera flexible y esa flexibilidad debe conducirnos, entre otros aspectos, necesariamente a la concesión de un espacio propio de autonomía a los centros docentes. Esta autonomía de los centros se debe entender como la capacidad para decidir, administrar y gestionar libremente su programa de acción y sus recursos, o también la posibilidad para actuar con un amplio margen de libertad.

Esto quiere decir que la autonomía pedagógica, organizativa y de gestión del centro, prevista y recogida en el artículo 22.6 de la LOE como principio básico de funcionamiento del mismo, limita lamentablemente la facultad de supervisión de esta Institución. Dicho de otro modo, la discrepancia, aunque sea legítima, con las decisiones de la dirección del centro o del Consejo Escolar en relación con el proceso

de consulta para implantar la jornada continua, no faculta per se nuestra intervención, en cuanto no entraña necesariamente la vulneración de un derecho fundamental de los ciudadanos. En estos casos, la Administración Educativa no puede subrogarse en las facultades del Consejo Escolar, siendo en este órgano donde se inicia y concluye el proceso de adopción del proyecto de Jornada Escolar.

Comprendemos sinceramente el lógico malestar que nos transmite el colectivo de padres afectados, dado el convencimiento de certeza de aquellas cuestiones que postulaban en su escrito de queja, especialmente en una materia tan sensible como la relativa a la jornada escolar, y que ha provocado no pocos enfrentamientos y conflictos en varios centros escolares riojanos. Ahora bien, lo cierto es que de la información transmitida por la Administración respecto del proceso de consulta no puede apreciarse una vulneración de derechos fundamentales o de los principios constitucionales que deben presidir la actividad de toda Administración Pública, sin que contemos con elementos objetivos, a la vista de lo expuesto, como para instar la nulidad del proceso de votación en los términos que se solicitan -teniendo en cuenta además que ello supondría un claro perjuicio de terceros, lo cual impide taxativamente la ley reguladora de la Institución-, salvo quizás hacer una reflexión a la Administración competente en el sentido de que, atendiendo a la circunstancia de que el Servicio de Inspección Técnica Educativa ha señalado deficiencias en la fase informativa de la consulta, en parte motivadas a que la Orden 4/2006, en relación con el voto por correo, no hace referencia al momento de llegada de los votos al centro sino a la fecha en que han sido certificados para ser remitidos a la Mesa, estudie la posibilidad y la oportunidad de llevar a cabo una adición normativa en ese sentido, sin perjuicio de aquellos otros que considere convenientes, en futuras modificaciones de la referida Orden, en aras a evitar una eventual disparidad de criterios de interpretación por parte de los centros en próximos procesos de consulta para determinar el modelo de jornada escolar.

La atención que se presta a los alumnos con **necesidades educativas especiales** ha sido también un objeto de queja recurrente, observándose que, más allá de las ayudas y subvenciones que puedan establecerse, la pronta detección de tales necesidades, el tratamiento adecuado desde el primer momento de las mismas, y la implantación de los servicios complementarios que son necesarios para entender debidamente cubierto y satisfecho el derecho a la educación, o desde la óptica de los criterios de promoción para esta clase de alumnos se convierten en factores determinantes para garantizar la normalización e integración escolar que propugna la Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo.

En este sentido, el acceso a este tipo de servicios complementarios, tales como transporte escolar y otra clase de apoyos, requiere el cumplimiento de las condiciones objetivas establecidas en la actual normativa para la correcta atención y escolarización de aquellos alumnos que, por ejemplo, residan alejados de los centros docentes que se les haya asignado conforme a la ordenación educativa aprobada. No obstante las quejas que se formulan en este sentido nos llevan a llamar la atención sobre la necesidad de una gestión adecuada de estos servicios y apoyos, de tal forma que para estos alumnos los centros educativos no sean percibidos como realidades ajenas y separadas de la propia Administración educativa y, a través de los mismos, se

posibilite y garantice el adecuado acceso de estos alumnos a los distintos ciclos educativos.

A este respecto llamamos la atención en que, en desarrollo de los mandatos constitucionales contenidos en los artículos 27, 14 y 49 de la Constitución, las diferentes Leyes Orgánicas en materia educativa han optado decididamente por un modelo de integración y normalización para la escolarización de los alumnos con necesidades educativas especiales, promoviendo, así, en lo posible el acceso de estos alumnos a los distintos ciclos educativos de acuerdo con los tramos de edad que prevén al efecto las normas generales. Ahora bien, este principio de integración queda complementado o matizado en dicha normativa por los de individualización y mayor flexibilización que permitieran satisfacer adecuadamente las concretas necesidades educativas que presenta cada alumno.

Alguna queja en particular hacía referencia también a la imposibilidad de obtener **medidas de apoyo escolar para alumnos con patologías cuyos cuidados les impiden acudir a clase** de forma con la frecuencia deseable. Cuando no era posible incluir al alumno en el Programa de Atención Educativa Domiciliaria (PAED), se barajaban distintas medidas para solucionar la problemática planteada, entre las que se encontraban la escolarización con apoyos y seguimiento puntual, la posible atención del PAED en momentos de bajas previsibles y de duración determinada, o la incorporación a modalidades de educación a distancia, posicionándose en principio por compatibilizar la educación presencial con la educación a distancia. El resultado de dichas propuestas en principio parece satisfactorio, al haber tenido una buena acogida por la Administración educativa, y la confirmación de las familias de que sus hijos están obteniendo buenos resultados escolares.

También fue objeto de análisis en un procedimiento de oficio la forma en que se prestaba el servicio de **transporte escolar** para niños escolarizados en el mundo rural. En este sentido, se indicaba desde la Administración educativa que no existía ninguna ruta contratada a la que se pudieran incorporar los alumnos, ya que no había coincidencia de itinerarios.

Somos conscientes de que, normalmente, el transporte escolar es un servicio organizado y planificado cada curso escolar dependiendo del número y características del alumnado matriculado, estableciéndose horarios, rutas, itinerarios y paradas en función de las necesidades de los alumnos teniendo en cuenta los datos obtenidos a partir de las preinscripciones de escolarización y se define, de manera definitiva, con los datos de matriculación de septiembre. Asimismo, los alumnos deben acceder a los vehículos en los puntos de parada contemplados en los contratos firmados con la Administración, de conformidad con los horarios previstos, no autorizándose la existencia de paradas intermedias distintas a las del propio itinerario del transporte escolar.

Cierto es que en algún caso la opción de llevar a los hijos a un determinado centro había sido una decisión voluntaria y libre de los padres, cuando por razón del domicilio se encontraban adscritos a otro centro que si disponía de dicho servicio de transporte. Sin embargo, entendemos que resulta cuestionable al pretender justificar que la escolarización en un nuevo centro más próximo al domicilio, de acuerdo con el

derecho a la elección de centro docente que asiste a los padres, no haga acreedores a los mismos, por lo menos, de las ayudas económicas que la Orden 36/2007 prevé, especialmente cuando dicho cambio de centro viene justificado además por el tipo de jornada escolar implantada, y que en términos de la Orden 4/2006, se hace para evitar rupturas entre los horarios escolares y las jornadas laborales, no obedece a una decisión unilateral y caprichosa de los padres. Afortunadamente, en algún caso planteado, con la aquiescencia de todos los interlocutores, incluidos los padres de los alumnos afectados, se logró llegar a un acuerdo con la Consejería de Educación, de forma que durante el presente curso escolar fuera el Consistorio el que asumiera el coste del transporte público.

También el **funcionamiento y equipamiento de los centros** ha sido objeto de varias quejas a lo largo del año 2008. Así, se han dado casos referentes a distintos centros cuyas instalaciones presentaban elementos deteriorados que representaban un foco de riesgo para la seguridad e integridad de los alumnos, y donde el planteamiento, como no podía ser de otro modo, ha ido dirigido a la adopción de medidas técnicas correctoras de las deficiencias descritas. En otra ocasión, el problema surgía con la disconformidad de los padres con las nuevas instalaciones proyectadas en pequeña localidades, que consideraban no daban la cobertura necesaria a las necesidades reales de los alumnos. En este caso, nuestra labor se centraba en comprobar in situ si las instalaciones proyectadas tenían la preceptiva cobertura legal, siendo lo cierto que la Administración educativa ha ofrecido las instalaciones que le permite la normativa vigente, en sus niveles mínimos, pero con la necesaria cobertura legal, no concurriendo en definitiva los presupuestos legales para atender las demandas que se nos planteaban en ese momento, sin perjuicio de que se deba hacer un esfuerzo en compensar las importantes desigualdades que afectan a muchos centros rurales que, con carácter general, precisan de más aulas para atender la demanda y lograr una escuela rural de calidad en el marco de la Reforma Educativa.

Por último, en esta materia es de destacar la creciente preocupación que nos ha sido transmitida por los padres y madres de los alumnos por la figura del **acoso escolar** o bullying. Algunas de las quejas presentadas han guardado relación con problemas surgidos con el comportamiento de algunos alumnos y la incidencia que ello tenía en el rendimiento escolar de sus hijos. En alguna ocasión, incluso se han planteado quejas por conflictos de convivencia entre alumnos y docentes, y como hecho novedoso en este tipo de quejas, la aparición de casos de cyberbullying, que han debido ser enfocados y tratados a varios niveles, implicando no sólo a los padres y alumnos afectados, sino también a los educadores, a las Fuerzas de Seguridad del Estado y a la Fiscalía de La Rioja, para obtener una solución a los conflictos que eran puestos en nuestro conocimiento. La gravedad del problema, ante el alarmismo ocasionado a raíz de varios casos de violencia escolar aparecidos en los medios, hizo que desde esta Institución presentara el pasado año un informe especial sobre esta materia en el que se analizaba el fenómeno desde distintos puntos de vista.

Relacionada con la política educativa, debemos destacar también una queja planteada por una madre que señalaba que, tras presentar una solicitud de reconocimiento del derecho a la objeción de conciencia, en solidaridad con otros padres y mostrar cierto desacuerdo con algunos aspectos de la **asignatura Educación para la Ciudadanía**, se declaraba a su hija exenta del deber de asistir a

las clases de las englobadas bajo el término Educación para la Ciudadanía. Sin embargo, tras este hecho, la dirección del centro impedía a la misma acudir a las clases de Ética, mientras no existiera una comunicación de la Consejería que permitiera modificar la situación de su hija respecto de la asignatura. En este caso, la respuesta de la Administración, ante la duplicidad de las peticiones presentadas por la interesada, concluía que, en aras a la protección del derecho de la menor a cursar la asignatura y a ser evaluada de ella, que resultaba el más merecedor de tutela, se interpretaba que lo solicitado era la revocación de la resolución en todos sus términos y que, por lo tanto, tal revocación suponía que la alumna debía también cursar, en su caso, la asignatura de Filosofía y Ciudadanía incluida en el programa de 1º de Bachillerato, porque resultaba jurídicamente imposible reconocer que la misma conciencia resultara al tiempo y ante acciones sustancialmente idénticas, vulnerada e indemne. En coherencia con ello, se procedió a revocar la primera resolución, dando la Institución por solucionado el problema.

En otras quejas se planteaba el malestar de algunos padres por la **demora en el comienzo de los Programas de Cualificación Profesional Inicial** en los que se encontraban matriculados sus hijos, y que por distintas razones, no habían iniciado los cursos de formación.

Por diferentes motivos, algunos alumnos y alumnas de educación secundaria obligatoria presentan al final de la etapa dificultades o retrasos en el aprendizaje que pueden poner en riesgo el alcance de las competencias básicas y de los objetivos previstos y, en consecuencia, la obtención de la titulación correspondiente. Pese a estas dificultades, desfases o limitaciones, este alumnado posee capacidades que es necesario potenciar a través de medidas adecuadas.

En la mayoría de los casos son alumnos que podrán acceder a la titulación a través de los programas de diversificación curricular, una medida de atención a la diversidad a la que el equipo docente debe recurrir preferentemente cuando considere que es la más adecuada para que el alumno o la alumna obtenga el título de Graduado en educación secundaria obligatoria. No obstante, hay alumnos que por diferentes circunstancias necesitan otro tipo de medidas educativas específicas para poder finalizar su escolarización en condiciones de desarrollo personal e inclusión social satisfactorias, sin las cuales es muy probable que tengan que afrontar una situación laboral de precariedad debido a su falta de cualificación y titulación.

Esta consideración se hace extensible a los jóvenes no escolarizados que, sin poseer la titulación básica, necesitan una inserción laboral urgente por disponer de menores recursos económicos y/o presentar mayores necesidades personales o familiares; también afecta a aquellos jóvenes inmigrantes en edades de escolarización postobligatoria sin titulación que, por su incorporación excesivamente tardía al sistema educativo español, presentan un bajo nivel formativo y/o de comprensión lingüística y de la realidad social y cultural del país, lo que les hace especialmente vulnerables a la exclusión sociolaboral. Asimismo, esta medida específica alcanza a un sector del alumnado que presenta necesidades educativas especiales derivadas de discapacidad. Para el conjunto de este alumnado se establecen los programas de cualificación profesional inicial.

En este caso en particular, constatamos que el origen del problema radicaba en la falta de entendimiento entre la Administración autonómica y el Ayuntamiento de Logroño, compartiendo la opinión que nos trasladaban los promotores de la queja, de que no se estaban facilitando todos los recursos disponibles, ya que es indudable que la Administración, sea autonómica o local, como uno de los agentes activos de esa evolución, con independencia de quién asuma las competencias en cada momento, y de que la puesta en marcha de los programas de calificación profesional se encuentre desvinculada del otorgamiento de subvenciones, está en sus manos ayudar a mejorar la posición jurídica de los ciudadanos, procurando una mejor realización de sus derechos. Por este motivo, dirigimos una Recomendación de carácter general, dirigida conjuntamente a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, y al Ayuntamiento de Logroño, para que, sin perjuicio de sus respectivos ámbitos competenciales, hicieran un esfuerzo común de colaboración en orden a arbitrar los medios que permitieran la puesta en marcha en breve de los Programas de Cualificación Profesional Inicial, en aras a abrir expectativas de formación y cualificación a los alumnos mayores de 16 años que no hayan obtenido el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, facilitándoles el acceso a la vida laboral.

En lo que se refiere a la **actividad docente**, algunas de las quejas presentadas por padres de alumnos han guardado relación con problemas surgidos con el comportamiento de algunos profesores y la incidencia que ello tenía en el rendimiento escolar de sus hijos, llegándose en ocasiones a cuestionar las valoraciones individuales que se asignaban a algunos de los exámenes o, incluso, el sistema de evaluación aplicado a sus hijos.

Otro de los motivos de queja venía suscitado por el **desacuerdo con el modo de establecer los contenidos mínimos de una asignatura de Enseñanza Secundaria**, que se justificaba en que los mismos eran coincidentes con los contenidos máximos reflejados en el libro de referencia del curso, razón por la que era imposible conocer y discriminar, por orden de importancia, los contenidos que deben asimilarse para superar la asignatura.

En relación con esto, señalamos que, si bien las Administraciones educativas deben velar por el buen funcionamiento de cada uno de los centros en particular y del conjunto del sistema educativo, nuestro sistema educativo está concebido de una manera flexible y esa flexibilidad debe conducirnos, entre otros aspectos, necesariamente a la concesión de un espacio propio de autonomía a los centros docentes. Esta autonomía de los centros se debe entender como la capacidad para decidir, administrar y gestionar libremente su programa de acción y sus recursos, o también la posibilidad para actuar con un amplio margen de libertad; libertad en las decisiones que afectan al mismo, si bien no exonerándose de responsabilidad en las mismas.

Esto quiere decir que la autonomía pedagógica, organizativa y de gestión del centro, prevista y recogida en el artículo 22.6 de la LOE como principio básico de funcionamiento del mismo, y ratificado por el artículo 35.1 del Decreto 54/2008, le posibilita al Departamento implicado actuar con un margen de libertad en el ejercicio de sus competencias, limitando lamentablemente la facultad de supervisión de esta Institución.

Por último, mencionar el capítulo de **becas o ayudas al estudio**, en su más amplio término, se han formulado quejas originadas por la exclusión de los interesados, por los requisitos restrictivos utilizados para poder ser beneficiario de las ayudas. De este modo, se han planteado quejas en relación con las ayudas sociales por estudios universitarios que concede la Universidad de La Rioja, donde los promotores consideraban que, dado que el objetivo que tienen las ayudas ligadas a los objetivos del Fondo de Acción de la Universidad es sufragar parte de los gastos ocasionados por los precios académicos de matrícula en estudios universitarios oficiales no impartidos por la Universidad de La Rioja, desde el punto de vista jurídico, el trato desigual entre Universidad Pública y Universidad Privada es claramente discriminatorio y arbitrario.

Las convocatorias de ayudas por Acción Social son debidamente valoradas y consensuadas entre la Universidad y los representantes de los beneficiarios de las mismas, y aún pretendiendo abarcar el mayor número de conceptos bonificados, es imposible recoger todas las necesidades o peticiones de todos los interesados empleados a partir de un presupuesto limitado. Debe concluirse, pues, que la Resolución dictada por el Rectorado en este caso no fue discriminatoria, ni contraria al principio de igualdad, de libertad de enseñanza y de libre elección de centro educativo, por cuanto aparecen justificados los motivos por los que se otorga un tratamiento desigual a las ayudas para el pago de matrículas entre Universidades Públicas y Privadas, no existiendo trato desigual por un hecho que ni siquiera es contemplado ni en las normativas de Acción Social, ni en las sucesivas convocatorias derivadas de aquéllas; quedando por otro lado demostrado que la UR se halla entre las Universidades españolas en las que mayor cobertura de ayudas se concede.

Finalmente, tampoco cabe compartir que la omisión de ayudas para sufragar los gastos de matrícula en una Universidad Privada atenta al principio constitucional de libertad de enseñanza y de libre elección de centro educativo, tal y como se recoge en el artículo 27 de la Constitución española. El hecho de no obtener una ayuda en un programa de acción social no es impedimento ni requisito alguno para el acceso a una titulación universitaria, sea ésta impartida en un centro público o en uno privado. Y la circunstancia de que se amplíe o no la cobertura al concepto requerido por los interesados, en manera alguna puede ni debe condicionar la circunstancia de que se opte por cursar estudios en Universidades Públicas o Privadas, esto es, la libre elección de centro educativo no depende, en ningún caso, de la obtención de ayudas por Acción Social y sí sólo del libre criterio del discente.



II. Deporte

Por último, en lo que se refiere a Deporte, hemos de decir que sigue tratándose de la materia menos prolífica de las que hemos abordado a lo largo del pasado año (un 0,78% del total de quejas). De hecho, han entrado únicamente tres quejas de esta materia, teniendo como común denominador de las mismas a la entidad **“Logroño Deporte, S.A.”**.

Es perfectamente conocido que “Logroño Deporte, S.A.” ejerce la gestión de los centros, instalaciones y actividades deportivas. Este modelo de prestación de servicios públicos lo es en régimen de gestión directa, y permite la realización del objeto social por medio de técnicas propias del derecho privado, pero esta afirmación ha de ser matizada, dada la indudable especialidad de este tipo de sociedades mercantiles. Queda claro por tanto, a los efectos de determinar cuál es el régimen de responsabilidad (público o privado), al que se someten las lesiones producidas a los usuarios de las instalaciones deportivas, que la prestación de este Servicio Público en el término Municipal de Logroño, es de titularidad del Ayuntamiento, por imposición del artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.

Por esta razón, las **reclamaciones por daños efectuadas por los usuarios de los servicios públicos deportivos**, incluyendo aquellas dirigidas a la Administración Municipal, como titular del Servicio Público afectado, independientemente de las formas jurídicas utilizadas para la prestación, deben someterse a las prescripciones de la Ley 30/1992, desarrolladas por el Real Decreto, 429/1993, por el que se regula el procedimiento de responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas.

Aclarado este detalle, señalaremos que una de las quejas hacía referencia a un accidente que tiene lugar durante un cursillo de tenis. Como consecuencia de ello, se informó que Logroño Deporte tiene suscrita una póliza de seguro para los accidentes deportivos que sufran los inscritos en alguna de las actividades deportivas municipales, y que la compañía aseguradora informó a la abonada de que efectivamente, la póliza cubría los daños derivados de un accidente deportivo ocurrido en el desarrollo de la actividad, no obstante lo cual, la cobertura máxima que facilita la compañía no cubría el monto total de los daños.

Por otra parte, se le comunicó que no existía responsabilidad por parte de Logroño Deporte, al tratarse de un accidente deportivo, para lo cual, ya existía un seguro de accidentes, que además de cubrir la atención médica y sanitaria, cubría como plus extraordinario la rotura de las gafas, algo por otra parte, poco habitual en las pólizas de accidentes deportivos, pero con un límite máximo, que en este caso eran 60 euros.

En línea con lo expuesto, independientemente de que admitiera o no la existencia de responsabilidad subsidiaria del Ayuntamiento en el incidente de referencia, en el caso que ahora nos ocupa, no apreciábamos que existiera infracción alguna, con independencia de la legítima discrepancia de la titular de la queja, la cual podrá instar la tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial, si lo considerase oportuno.

El otro tema de conflicto al que hacían referencia las restantes quejas era relativo al **cobro indebido de cuotas** para poder realizar las actividades organizadas por Logroño Deporte. En estos casos, el problema surgía de la discrepancia entre la tarifa indicado en el citado programa de actividades deportivas, con el recibo pasado a cobro, y las complicaciones con las que se han encontrado los afectados al solicitar la devolución de las cantidades abonadas indebidamente.

Conforme a criterios de estricta legalidad, no cabía afirmar que Logroño Deporte hubiera realizado alguna actuación irregular que infrinja el ordenamiento jurídico, ya que el Ayuntamiento justificó las vicisitudes ocurridas en el abono familiar de referencia en la devolución del recibo, y consecuentemente la baja en las actividades programadas, lo cual no implica per se que se haya producido irregularidad alguna que justifique una recomendación en el sentido de que se gestionen mejor las altas y bajas de de las actividades deportivas organizadas, con independencia de que todo servicio es mejorable.

No obstante, donde surgía la duda era en la afirmación de que se hizo saber a los abonados que existía un error tipográfico en el folleto de actividades y tarifas, dado el desconocimiento de si dicha información se hizo llegar a todos los abonados, o solamente a aquellos que habían devuelto el recibo o formulado alguna reclamación, y si dicha información se hizo, en cuanto a la queja en particular, antes de la devolución del recibo –como así parece indicar la información recibida-, o lo fue con posterioridad. Por esta razón, trasladamos una reflexión al Ayuntamiento de Logroño acerca de que hubiera sido deseable que, una vez advertido el error, se hubiera llevado a cabo la oportuna rectificación, publicando un nuevo folleto corregido de actividades y tarifas, con idéntica difusión que el viciado, en aras a evitar malentendidos y futuros conflictos.

RELACION DE QUEJAS

Expediente: 2008/0033-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto: Escolarización. Admisión de alumnos.
Actuaciones: Petición de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0070-D
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Abono indebido de cantidades.
Actuaciones: Petición de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0077-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto: Jornada continua. Sistema electoral.
Actuaciones: Petición de información y cierre por actuación correcta.

Expediente: 2008/0088-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto: Mal estado de centro educativo público
Actuaciones: Petición de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0094-D
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Cobertura por Responsabilidad Civil en las actividades organizadas por LOGROÑO-DEPORTE.
Actuaciones: Petición de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0138-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto: Sorteo público de letras de desempate en el proceso de escolarización 2008-2009.
Actuaciones: Petición de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0147-E y 2008/0148-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto: Concertación de unidades de enseñanza secundaria no obligatoria.
Actuaciones: Petición de información, realización de gestiones con la Consejería y los titulares de la queja. **Recomendación nº 17/2008, dirigida a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja, para que reconociera el derecho del centro educativo a la concertación de seis unidades de bachillerato, y procediera a formalizar el concierto para el curso próximo.**

Expediente: 2008/0153-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto: Proceso de implantación de Jornada continua.
Actuaciones: Petición de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0154-D
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Cobro indebido de cuotas para actividades de Logroño-Deporte.
Actuaciones: Inadmisión por falta de reclamación previa.

Expediente: 2008/0178-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto: Medidas de apoyo escolar para alumno con enfermedad crónica.
Actuaciones: **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0200-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto: Transporte escolar al C.E.I.P. de Enciso.
Actuaciones: **Cierre por solución.**

Expediente:	2008/0216-E
Administración:	Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto:	Elección de centro educativo.
Actuaciones:	Petición de información y cierre por no irregularidad.
Expediente:	2008/221-E
Administración:	Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto:	Separación matrimonial. Patria Potestad compartida. Potestades del padre, e información del Colegio.
Actuaciones:	Petición de información y cierre por no irregularidad.
Expediente:	2008/0222-E
Administración:	Ayuntamiento de Arnedo.
Asunto:	Matriculación en la Escuela Municipal de Música de Arnedo.
Actuaciones:	Cierre por solución.
Expediente:	2008/0286-E
Administración:	Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto:	Falta de información de contenidos mínimos de asignatura de ESO.
Actuaciones:	Traslado de información al interesado y cierre por no irregularidad.
Expediente:	2008/291-E
Administración:	Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto:	Procedimiento administrativo. Enseñanza universitaria a distancia.
Actuaciones:	Remisión al Defensor del Pueblo Español.
Expediente:	2008/0310-E
Administración:	Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto:	Concentración del alumnado inmigrante en los centros públicos y concertados de Logroño.
Actuaciones:	Cierre por tema tratado (2008/0249-E).
Expediente:	2008/0334-E
Administración:	Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto:	Construcción de nuevo centro escolar en Anguiano.
Actuaciones:	Petición de información, inspección y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0362-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte y Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Demora en la puesta en marcha de los Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI).
Actuaciones: **Recomendación nº 43/2008, conjunta a ambas Administraciones para hacer un esfuerzo común de colaboración en orden a arbitrar los medios que permitan la puesta en marcha de los Programas de Cualificación Profesional Inicial, en aras a abrir expectativas de formación y cualificación a los alumnos mayores de 16 años que no hayan obtenido el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, facilitándoles el acceso a la vida laboral.**

Expediente: 2008/375-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto: Escolarización. Admisión de alumnos. Enseñanza no obligatoria.
Actuaciones: Petición de información a la Consejería. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0380-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto: Ayudas sociales por estudios universitarios.
Actuaciones: Petición de información a la Administración y a la Universidad de La Rioja, y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0414-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto: Objeción a la asignatura de Educación para la Ciudadanía.
Actuaciones: **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0422-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto: Deterioro de reciento exterior de centro educativo.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta.

4. FUNCIÓN PÚBLICA



VALORACIÓN GENERAL

En términos absolutos, la función pública ha registrado un descenso de asuntos presentados, **32**, lo que, unido al aumento del total de quejas ha reducido notoriamente el peso de la materia en el año 2008, que se sitúa en el 7,05%, frente al 11,38 del año 2007.

En este apartado hemos incluido todas las quejas referidas a los empleados públicos tanto de la Administración Estatal como autonómica y la local. Por otro lado, también debemos precisar que el área temática “función pública” da cuentas de todas las quejas de los empleados públicos con independencia del carácter de su relación jurídica, esto es, se incluyen no sólo a los funcionarios sino también el personal laboral, el estatutario al servicio de la Administración Sanitaria y los empleados al servicio de la Administración Educativa.

No ha cambiado, por el contrario, la tipología de las quejas presentadas, que se refieren desde los procesos de adquisición y pérdida de la condición de funcionario, los derechos estatutarios de los empleados públicos o el aspecto disciplinario. Este hecho implica que las alegaciones de los titulares de las quejas se ha movido siempre alrededor de las supuestas infracciones de los principios de igualdad, mérito y capacidad, que no siempre han podido ser constatadas.

I. Acceso a la Función Pública. Requisitos. Procesos selectivos. Concursos. Funcionarios interinos. Adscripción. Nombramiento y toma de posesión.

Esta materia, con todas sus posibles variantes, ha sido sin duda la más numerosa sobre función pública, ya que han sido muchas las quejas interpuestas por los aspirantes a los diferentes procesos de selección y adscripción de puestos de trabajo.

Entre los problemas más repetidos se encuentra sin lugar a dudas el sistema de composición de los méritos en los procedimientos que incluían la fase de concurso, sobre todo, con relación a los criterios de cómputo de la misma. Así, hemos encontrado supuestos en que la Administración convocante no computaba adecuadamente la experiencia acreditada por el aspirante, en un caso, por una diferencia de criterio sobre su aplicación, y en otro por una indebida acreditación de los

misimos. Estas circunstancias nos han servido para reflexionar sobre los sistemas de acceso a la función pública, y sobre la incidencia que las malas prácticas en este tipo de procedimientos administrativos pueden tener sobre el principio de igualdad, en su vertiente de principio informador clásico del sistema de función pública española.

En concreto, La aplicación del principio de igualdad en materia de acceso a funciones públicas, deriva directamente del artículo 14 de la Constitución, pero tiene su parámetro concreto en el artículo 23.2 del texto constitucional, y tal y como ha expresado el Tribunal Constitucional, constituye una *“lex specialis”*, con relación a aquel.

Desde la perspectiva de su formulación doctrinal, el máximo interprete de la Constitución ha venido consolidando la doctrina del *“derecho fundamental a la igualdad en el acceso a la función pública”*, como *“una especificación del principio de igualdad ante la ley, formulado por el art. 14 CE, por lo que en el caso de acceso a las Funciones Públicas y cuando no esté en juego ninguna de las circunstancias cuya discriminación veda el art. 14 CE, es dicho art. 23.2 el que debe ser considerado de modo directo para apreciar si el acto impugnado ha desconocido el principio de igualdad”*(STC 16/1998, de 26 de enero).

Así las cosas, la apreciación de una vulneración del principio de igualdad en estrictos términos constitucionales, deberá venir precedida de la constatación de que ante situaciones objetivamente iguales, el acto administrativo ha venido estableciendo consecuencias jurídicas divergentes: *“La igualdad ante la Ley obliga a que ésta sea aplicada efectivamente de modo igual a todos aquellos que se encuentran en la misma situación, sin que el aplicador pueda establecer diferencia alguna en razón de las personas o circunstancias que no sean las establecidas en la norma”* (STC 144/1988, de 12 de julio).

Esta situación ha sucedido en algunos de los supuestos planteados ante esta institución, en los supuestos ya mencionados en los que hemos constatado que la puntuación asignada a los aspirantes no concordaba con los méritos acreditados lo que suponía de plano una clara vulneración del principio de igualdad, en los términos explicados aquí, y ha fundamentado la emisión de varias recomendaciones al respecto.

Un segundo grupo de quejas que han motivado una intervención clara de la Defensora del Pueblo Riojano ha tenido que ver con los derechos de los interesados una vez superado el proceso selectivo. Así, tanto la legislación básica sobre empleados públicos como la riojana, estatuyen que, superado el proceso, siguen las fases de nombramiento y toma de posesión del puesto de trabajo. Sin embargo, son muchos los casos en que transcurre demasiado tiempo entre la realización de las pruebas y el nombramiento, o entre este y la fecha de toma de posesión, lo que pone al futuro funcionario en una situación verdaderamente perjudicial, por cuanto no pueden acceder a su puesto de trabajo, pero tampoco pueden realizar otra actividad (ya que están pendientes del nombramiento), y quedan, por lo tanto, en un limbo vital que se prolonga demasiado tiempo.

La situación, desde la perspectiva estrictamente jurídica, conlleva una flagrante vulneración de los principios de igualdad y seguridad jurídica, y ello, independientemente de los problemas concretos que ha generado a los titulares de las quejas, nos ha llevado a sugerir a la Administración Autonómica que dentro del proceso de reforma del régimen jurídico de los empleados públicos, promueva la implantación en la función pública riojana de una figura similar a la **adscripción provisional**, prevista para la Administración General del Estado, de forma que se permita asegurar los derechos de los futuros empleados públicos. Sin perjuicio de lo que se dirá en el capítulo dedicado a las Recomendaciones y Sugerencia emitidas, hemos de decir que la respuesta de la Dirección General de recursos humanos de la Consejería de Salud fue muy positiva.

II. Régimen retributivo de los funcionarios públicos.

Si bien es cierto que el número de quejas presentadas sobre retribuciones de los funcionarios públicos no ha sido elevado, resulta muy adecuado detenernos brevemente en este apartado, por el interés general de algunas de las quejas recibidas.

Del mismo modo que durante el ejercicio 2007, de nuevo hemos tenido que enfrentarnos a la reclamación de un funcionario público, tendente a percibir el pago del complemento retributivo establecido por la Ley de presupuestos generales del Estado para el año 1991, para aquellos funcionarios que hubieran desempeñado Altos Cargos sujetos a incompatibilidades según la legislación sobre funcionarios de Administración General del Estado, o también llamado "nivel 33". El año pasado nos enfrentamos al supuesto en que el complemento era solicitado por funcionarios transferidos a la Comunidad Autónoma de La Rioja que habían desempeñado cargos de Director General o Consejero, y llegamos a la conclusión de que si bien no existía una vulneración clara del ordenamiento jurídico, había una tácita infracción del principio de igualdad, en su vertiente de igualdad retributiva, por lo que recomendamos a la Consejería de Administraciones Públicas que incluyera el complemento en la próxima Ley de presupuestos.

Los supuestos planteados en el año 2008, suponían dar una vuelta de tuerca más a esta situación, que la reclamación provenía de un funcionario que había sido nombrado alto cargo de una entidad local. En primer lugar, existía la duda de que verdaderamente el puesto desempeñado tuviera la naturaleza jurídica de alto cargo, pero finalmente llegamos a la conclusión de que así era, por lo que también este supuesto motivó la declaración de una vulneración del principio de igualdad, que era preciso erradicar.

III. Clases de funcionarios públicos.

Por último, hemos de tratar una cuestión que también consideramos de interés por su aplicabilidad a un colectivo importante de empleados públicos. En concreto, se trata de una vieja aspiración del colegio de veterinarios de La Rioja, para que aquellos funcionarios que prestan sus servicios en centros ajenos al Servicio Riojano de Salud

y dependientes de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja (Agricultura, consumo, etc.), pasen a ser integrados como profesionales sanitarios y accedan a la carrera profesional prevista en la Ley de profesiones sanitarias. En este punto, una vez recibida la información de la Consejería de Administraciones Públicas, llegamos a la conclusión de que la Ley de profesiones sanitarias excluye de su ámbito de aplicación a aquellos profesionales que prestan servicios fuera de los centros sanitarios. En consecuencia, su integración en cuerpos y escalas de Administración general o especial, pero bajo la consideración de funcionario público y no como profesional sanitario, queda a la discreción de la potestad de autoorganización de cada Comunidad Autónoma, por lo que nos vimos en la obligación de proceder al cierre de la queja interpuesta por la entidad corporativa.

IV. Régimen disciplinario. Conflictos laborales.

Las cuestiones relacionadas con las situaciones de tensión en los centros de trabajo, y los conflictos entre los empleados públicos y sus superiores jerárquicos, o con las autoridades públicas, también ha ocupado buena parte de nuestro trabajo sobre función pública en el año 2008. Ciertamente, enfrentar una queja en la que el interesado alega que está sufriendo alguna de las manifestaciones del acoso laboral es complicado, ya que implica entrar en el asunto a través de una de las versiones, lo que nos obliga a requerir inmediatamente la versión del superior. En cualquier caso, también empezamos desde un punto de partida muy básico, consistente en que el acoso laboral es un delito tipificado por el Código Penal, por lo que nuestra actuación sobre la cuestión es ciertamente muy limitada a conocer, como decíamos, las versiones enfrentadas y a realizar una labor de escucha y asesoramiento al interesado, sin que, en la mayoría de los casos llegue a suceder una resolución declarativa de derechos, y ni siquiera cierre por no irregularidad, ya el cierre tiene lugar por solución del problema o porque alguna de las partes en conflicto acude a los Tribunales de justicia.

No es fácil, por otra parte, realizar una clasificación agrupada de estas quejas, ya que cada caso presenta peculiaridades propias. En algunos, el presunto acoso se manifiesta en la concatenación de procedimientos disciplinarios aparentemente injustos. En estas ocasiones, nuestra labor fundamental va dirigida a conocer los expedientes, y verificar que los mismos se han tramitado con pleno respeto a los derechos del presunto responsable, cosa, que por otra parte, siempre ha sucedido. En otras ocasiones, la situación conflictiva se muestra mediante el cambio de puesto de trabajo o la reducción de las funciones propias del empleado público. Aquí también hemos conseguido resultados satisfactorios sobre todo en un caso, en el que a través de diversas gestiones, conseguimos la resolución del contrato de trabajo, resultado querido por el titular de la queja.

VALORACIÓN DE LAS QUEJAS

Expediente:	2007/0215 - F
Administración:	Consejería de Administraciones Públicas y Política Local.
Asunto:	Conflicto laboral. Acoso.
Actuaciones:	Petición de información. Gestiones. Cierre por vías de solución.
Expediente:	2007/0237-E y 2007/0267-E
Administración:	Consejería de Educación.
Asunto:	Sistema de acceso a puestos de profesores internos.
Actuaciones:	Petición de información. Gestiones. Recomendación.
Expediente:	2007/0310-E
Administración:	Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto:	Acceso a puestos de profesores interinos por parte de personas que no han participado en la convocatoria de la lista de urgencia.
Actuaciones:	Cierre por no irregularidad.
Expediente:	2008/0022-CC
Administración:	Consejería de Salud.
Asunto:	Condiciones laborales de los trabajadores de cocina del Hospital San Pedro.
Actuaciones:	Recomendación nº 8/2008, para que se ejecuten en las dependencias del servicio de cocina del Hospital San Pedro las medidas correctoras de las condiciones ambientales y de exposición al ruido señaladas por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, sin perjuicio de aquellas otras que se considere necesario implantar para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de dicho servicio.
Expediente:	2008/0030-F
Administración:	Ministerio del Interior.
Asunto:	Complemento de peligrosidad percibido por los miembros de la Guardia Civil destinados en el Grupo de Acción Rápida de Logroño.
Actuaciones:	Traslado de queja al Defensor del Pueblo español.
Expediente:	2008/00041 - F
Administración:	Consorcio de extinción de incendios y salvamento de La Rioja.
Asunto:	Ocultación de información.
Actuaciones:	Petición de información. Cierre por actuación correcta.

Expediente: 2008/0049 - F
Administración: Fundación Rioja Salud.
Asunto: Acoso Laboral. Incapacidad permanente. Prevención de riesgos laborales.
Actuaciones: Petición de información. Gestiones con la Consejería de Salud. Cierre a petición del interesado.

Expediente: 2008/0073-S y su acumulada 2008/0074/S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Derecho a la percepción de complemento retributivo.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0083-F
Administración: Consejería de Administraciones Públicas y Política Local.
Asunto: Acceso a la función pública de personas discapacitadas.
Actuaciones: Traslado de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0091 - F
Administración: Gobierno de La Rioja.
Asunto: Acoso Laboral.
Actuaciones: Cierre por desistimiento.

Expediente: 2008/0098 - F
Administración: Consorcio de extinción de incendios y salvamento de La Rioja
Asunto: Protección complementaria de Seguridad Social. Cobertura del seguro y reintegro de gastos médicos.
Actuaciones: Cierre por falta de reclamación previa ante la Administración.

Expediente: 2008/0130-F
Administración: Instituto Nacional de Estadística.
Asunto: Concurso de traslado para la provisión de puestos de trabajo de personal laboral.
Actuaciones: Traslado de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0131-F y 2008/0132-F
Administración: Instituto Nacional de Estadística. Administración General del Estado.
Asunto: Requisitos de acceso a la función pública. Funcionarios interinos.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0162-F
Administración: Administración de Justicia.
Asunto: Acoso laboral a funcionario.
Actuaciones: Traslado de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0170-F
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte, y Consejería de Administraciones Públicas y Política Local.
Asunto: Acoso laboral y sanciones disciplinarias a funcionario.
Actuaciones: Cierre de la queja por encontrarse sometida al conocimiento de los Tribunales de Justicia.

Expediente: 2008/0187 - F
Administración: Dirección General de recursos humanos, Consejería de Salud.
Asunto: Adscripción de médicos libres a la condición de personal estatutario.
Actuaciones: Petición de información.
Recomendación nº 30/2008, para que se iniciaran los procedimientos de elaboración de proyectos de Ley y de Disposiciones de Carácter General precisos para habilitar la regularización de los médicos libres autorizados mediante su integración en el régimen jurídico del personal estatutario del servicio riojano de salud.

Expediente: 2008/0195-L
Administración: Ayuntamiento de Pradejón.
Asunto: Proceso selección funcionarios públicos. Incorrecto cómputo de puntuación en fase de méritos. Exclusión.
Actuaciones: Petición de información. **Recomendación nº 38/2008 para que el Ayuntamiento notificara la Resolución motivada del recurso de reposición interpuesto con, sobre la valoración del proceso selectivo para la contratación de la plaza de operario de limpieza en régimen laboral temporal.**

Expediente: 2008/0238 - F
Administración: Dirección General de Función Pública.
Asunto: Reconocimiento y pago de complemento retributivo del artículo 33 de la Ley de Presupuestos del Estado para 1991.
Actuaciones: Petición de información. En estudio a fecha 31 de diciembre de 2008.

- Expediente:** 2008/0257 - F
Administración: Dirección General de Recursos Humanos, Consejería de Salud.
Asunto: Irregularidades en proceso selectivo. Concurso – oposición.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por actuación correcta.
- Expediente:** 2008/0268-F
Administración: Ayuntamiento de Haro.
Asunto: Calendario laboral de empleado municipal.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad
- Expediente:** 2008/0270 – F y 2008/0271 - F
Administración: Dirección General de Recursos Humanos, Consejería de Salud.
Asunto: Impago de un complemento reconocido por Sentencia Judicial firme.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por actuación correcta.
- Expediente:** 2008/0307-F
Administración: Consejería de Educación.
Asunto: Discrepancia en el cómputo de los méritos por antigüedad.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de Resolución a 31 de diciembre de 2008.
- Expediente:** 2008/0358-F
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Retraso en el nombramiento como personal estatutario fijo de los aprobados en concurso oposición para el acceso de plazas vacantes del SERIS, correspondiente a la categoría de ATS/DUE.
Actuaciones: **Sugerencia nº 30/2008, para que se desarrolle el actual marco estatutario, impulsando la redacción de una norma que posibilite, en tanto se produce el nombramiento definitivo, la adscripción provisional de los aspirantes que aprueben en futuras convocatorias para el acceso a plazas del Servicio Riojano de Salud.**
- Expediente:** 2008/0363-F
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Cómputo inadecuado de experiencia previa. Exclusión de experiencia fuera de la Comunidad Autónoma.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.
-

Expediente: 2008/0381-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Régimen jurídico aplicable a los veterinarios. Carrera administrativa.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0407-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Personal estatutario. Nombramiento y toma de posesión.
Actuaciones: Petición de información. **Sugerencia nº 31/2008 para que la Consejería proceda al nombramiento de las interesadas como personal estatutario fijo y, en su ámbito competencial, desarrolle el actual marco estatutario, impulsando la redacción de una norma que permita la adscripción provisional de los aspirantes que aprueben en futuras convocatorias para el acceso a plazas del Servicio Riojano de Salud.** Aceptada.

Expediente: 2008/0410-F
Administración: Ayuntamiento de Nájera.
Asunto: Supuesta irregularidad en el proceso selectivo de contratación de personal laboral.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0412-E
Administración: Consejería de Educación, Cultura y Deporte.
Asunto: Sistema de acceso a los cuerpos docentes de Funcionarios de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
Actuaciones: **Petición de información.** Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0427 - F
Administración: Fundación Rioja Salud.
Asunto: Acoso Laboral.
Actuaciones: Petición de información. Gestiones. Mediación y cierre por vías de solución.

Expediente: 2008/0420-F
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Demora del nombramiento como personal estatutario fijo del SERIS de los aprobados en el concurso-oposición para el acceso a plazas vacantes de ATS/DUE.
Actuaciones: Inadmisión de queja por encontrarse sometida al conocimiento de los Tribunales de Justicia.

Expediente: 2008/0429 - F
Administración: Dirección General de Función Pública.
Asunto: Adscripción de puesto de trabajo tras declaración de incapacidad permanente.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por actuación correcta.

5. HACIENDA



VALORACION GENERAL

En materia de Hacienda, el total de quejas ha sido de **29**, lo que supone un 6,39% del total. Estos datos vienen a confirmar que esta materia registra un número uniforme de quejas, ya que en el ejercicio 2007 el total de quejas presentadas fue de 26 (un 6,74% del total).

En este área continuamos diferenciando, básicamente, tres tipos de casuística bien distinta

en el ámbito de las quejas que se nos han presentado, una que está relacionada con los impuestos o gestión tributaria que corresponde a la Hacienda estatal (principalmente IRPF), otra relativa a los tributos gestionados por la Comunidad Autónoma, y finalmente otra que tiene que ver con los impuestos y tributos de las entidades locales de La Rioja.

Por último, reseñamos que durante el pasado año, no se han incoado procedimientos de oficio ante eventuales conflictos competenciales en el sistema de financiación autonómica, a diferencia del ejercicio 2007, en el que en defensa de nuestra norma estatutaria, se dictaron dos Recomendaciones en el ejercicio de las competencias reconocidas en el artículo 29 de la Ley 6/2006, reguladora de la Institución.

I. Tributos del Estado (Impuesto sobre la renta de las Personas Físicas y otros). Otras actuaciones de organismos dependientes del Ministerio de Economía y Hacienda (Gerencia Regional del Catastro, Jurado Provincial de Expropiación, Loterías y Apuestas del estado, etc.).

Varias han sido las incidencias –muy numerosas, por cierto- relacionadas con **expedientes de la Gerencia Regional del Catastro**, donde los ciudadanos expresaban su malestar con aspectos relacionados con la titularidad catastral de fincas, principalmente. Se ha registrado un total de 11 quejas, donde las cuestiones planteadas giraban en torno a la inexactitud de los datos reflejados en el catastro, solicitudes de rectificación de la titularidad catastral, o discordancias entre los documentos notariales y los datos que en cada momento se iban reflejando en el catastro, han venido siendo un motivo de queja recurrente en la actuación de la Defensoría durante este segundo año de actividad.

Las cuestiones planteadas afectaban tanto a la identificación de las parcelas, como a una diferencia de lindes y de superficie atribuida en escritura y la que figuraba en catastro, circunstancias estas que hacían necesario que existiera una previa clarificación de las extensiones y alcance de la propiedad que, necesariamente, iban a afectar a terceras personas. En muchos casos, la documentación que se presentaba como prueba del error y de su propiedad, no resultaban válidos para acreditar derecho real alguno, al tratarse de simples documentos privados, siendo en este caso del reclamante la carga de la prueba, ya que quién haga valer su derecho debe probar los hechos constitutivos del mismo, tal cual establece el artículo 105.1 de la Ley General Tributaria 58/2003.

Cuando se daba este supuesto, aconsejábamos previamente a los interesados que optaran por alguna de las distintas vías a las que podía acudir para ejercitar su derecho, tanto judicialmente como administrativamente, en cuanto a que cualquier modificación de los límites parcelarios en catastro precisa de la conformidad de los propietarios afectados, siendo preciso, caso de discrepancia, como en este caso, acudir a una solución al conflicto a través de la justicia ordinaria, que sería la que, a través de la resolución judicial correspondiente, podría pronunciarse.

En última instancia, al tratarse de quejas que iban referidas a la actuación de un organismo, como es la Gerencia Territorial del Catastro, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, y que, a tenor de lo dispuesto en el art. 1.3 de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, por la que se crea y regula esta Institución, no está sometido al ámbito de actuación de la Defensora del Pueblo Riojano, se dio trasladado de dichos expedientes al Defensor del Pueblo.

Otro tanto ha habido que hacer con todas aquellas quejas que han ido surgiendo como consecuencia de la gestión del **Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas** que han sido sometidas a nuestra consideración, al ir referidas a actuaciones de la Agencia Tributaria, dependiente orgánicamente del Ministerio de Economía y Hacienda. Se trató en general de quejas en las que se venía a cuestionar mayormente la revisión de las autoliquidaciones realizadas, muchas de ellas remitidas previamente a los interesados a través del correspondiente borrador de declaración, y con las consiguientes discrepancias en las modificaciones a las mismas, a las que deberían añadirse los intereses y en su caso la sanción correspondiente.

También se han planteado quejas relativas a la **ejecución de actas de inspección** con las que los interesados no están de acuerdo por considerarlas resoluciones arbitrarias, y que, al igual que el resto de quejas referidas a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, al no estar sometida al ámbito de actuación de la Defensora del Pueblo Riojano, fueron remitidas al Defensor del Pueblo, que sí ostenta competencias para supervisar la actuación de la Administración del Estado, con el fin de que decidiera sobre su admisión y, en su caso, sobre la tramitación ante el órgano administrativo correspondiente.

II. Tributos gestionados por la Hacienda Autonómica (Impuesto de Sucesiones y Donaciones, Transmisiones Patrimoniales, etc.).

En lo que respecta a aquellos tributos gestionados por la Hacienda autonómica, destacar por su número aquellas quejas que se nos han presentado a examen, relativas al **Impuesto de Sucesiones**, y al **Impuesto de Transmisiones Patrimoniales**.

Significativo resultaba también el retraso con el que se nos decía que estaba resolviendo la devolución en aquellos casos en que habían tenido lugar **ingresos indebidos** a la Hacienda pública.

Señalar que el **procedimiento de apremio** en general, y en particular el seguido para el cobro de diversos impuestos y tasas municipales, también ha sido planteado en diversas ocasiones por aquellas personas que, o bien desconocían la existencia de la deuda por no haberseles notificado adecuadamente, o habían mostrado su disconformidad con las cantidades exigidas como consecuencia de la existencia de errores en las liquidaciones, o en los diversos registros municipales existentes. Otra cuestión sobre la que nos hemos ocupado también dentro de dicho procedimiento ha sido de la figura del sustituto del contribuyente que, pese a extrañar en ocasiones a quién se ve afectado por ella, está plenamente reconocida tanto en la Ley reguladora de Haciendas Locales, como en la Ley General Tributaria y en las correspondientes Ordenanzas fiscales de diversos municipios.

El aspecto de la Hacienda autonómica que más nos ha preocupado, teniendo en cuenta cuáles son las funciones de protección de derechos que tenemos atribuidas, y que también proviene del curso anterior, es el de la motivación de las liquidaciones tributarias. El año 2008, hemos vuelto sobre la cuestión, dirigiendo una recomendación a la Consejería de Hacienda sobre el tema. En realidad, más allá del contenido de los actos de liquidación y de las deudas concretas, nuestro interés permanece siempre en asegurar el derecho del contribuyente a conocer los fundamentos y motivaciones de la Administración tributaria, de tal suerte que también quede forjado su derecho a los recursos en vía administrativa, económico – administrativo y contencioso administrativo.

El resto de nuestras intervenciones en materia de tributos autonómicos se ha desplegado en el entorno de los impuestos de transmisiones patrimoniales y de sucesiones. Con relación al primero, hemos tenido la oportunidad de conocer las disposiciones sobre reducciones y exenciones del mismo, así como tratar ampliamente sus relaciones con el Impuesto sobre el Valor Añadido, en un asunto que a la fecha de cierre de este informe, todavía se encuentra abierto.

También nos hemos dedicado al **impuesto indirecto sobre sucesiones y donaciones** en varios asuntos de diversa índole que comparten un elemento común. Todos los supuestos que nos han sido planteados coincidían en la pérdida del derecho del contribuyente a la aplicación de reducciones y exenciones del impuesto por el incumplimiento de determinadas obligaciones formales. En particular, en dos de los supuestos, el contribuyente perdía el derecho de aplicar la deducción del impuesto de

donaciones por donación de padres a hijos para la adquisición de vivienda habitual, porque, de acuerdo con la Ley de medidas vigente, esta circunstancia no se había hecho constar en la escritura de formalización de la donación, sin que por otro lado sean posibles las rectificaciones posteriores.

La presentación de este asunto nos ha conducido en todo momento al cierre de la queja, ya que la Dirección General de Tributos siempre ha obrado de acuerdo con la legalidad. Por el contrario, hemos hecho notar en todo caso que la responsabilidad de cumplimiento de la obligación formal, además de recaer en todo caso sobre el contribuyente, también debe hacerse notar por las personas, funcionarios y entidades que le asesoren en la formalización de este tipo de actos.

III. Impuestos y Tasas municipales (Impuesto de Bienes inmuebles; Incremento del Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana; Construcciones, Instalaciones y Obras; Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, Tasas por “fomento a la agricultura”, etc.).

En lo que se refiere al apartado de los impuestos de ámbito local, las quejas durante el año 2008 han sido las menos habituales, repitiéndose en este segundo año las que tienen que ver con el **Impuesto de Bienes Inmuebles**, el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO), el Incremento del Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (o Plusvalía), y las tasas por “fomento de la agricultura” o de mantenimiento de caminos rurales, cuestionándose en su mayoría la forma en que los bienes de naturaleza rústica o urbana figuran descritos en los catastros municipales, cuestiones referentes a la propiedad, extensión y límites de las unidades inmobiliarias a que se referían las quejas, procedencia y desproporción de las tarifas, etc..

En el caso concreto, la discrepancia planteada por los contribuyentes surge con la forma de realizar la notificación de la liquidación de la cuota del IBI, así como si los recargos girados fueron ajustados y adecuados al orden tributario.

El Impuesto sobre Bienes Inmuebles constituye uno de los más importantes recursos financieros de las entidades locales, y como tal está regulado en los artículos 60 a 77 del Texto Refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo. El último de estos preceptos detalla las reglas aplicables a la gestión de este tributo, de entre las que destaca la atribución de competencia exclusiva a las entidades locales para la gestión, liquidación y recaudación de sus tributos, sin perjuicio de la posibilidad de formalizar determinados instrumentos de colaboración con la Administración Tributaria del Estado o de las Comunidades Autónomas, para realiza estas operaciones, previendo en estos casos que las Corporaciones Locales pueden necesitar de la asistencia de estas Administraciones, debido a sus limitaciones materiales y de recursos humanos y técnicos. En cualquier caso, la aplicación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles debe sujetarse a los principios y reglas dispuestos por la Ley General Tributaria, de acuerdo con la remisión que a esta norma realiza el propio artículo 12 de la Ley reguladora de las Haciendas Locales.

Así las cosas, en el caso de **notificaciones colectivas efectuadas por la Dirección General de Tributos del Gobierno de La Rioja**, que fueron expuestas en el Tablón de anuncios de los Ayuntamientos durante el periodo voluntario de pago, se cumplía con las exigencias de la Ley General Tributaria y el propio Reglamento General de Recaudación alegado por el informe de la Corporación Municipal.

También se han planteado quejas por contribuyentes que entendían que la actuación de los órganos encargados de la aplicación de este impuesto había sido irregular, en la medida en que ya tenían previamente domiciliados algunos tributos, y por este motivo estimaban que se podía haber presentado ante su banco el cobro de este, sin necesidad de hacer transcurrir el periodo voluntario de pago y añadir a la cuota los recargos. En este caso, hemos señalado a los interesados que los órganos recaudadores no pueden presentar ante la entidad financiera los recibos para su cobro, si previamente no existe una declaración expresa del contribuyente que autorice la domiciliación de los recibos para cada tipo de impuesto.

También se han estudiado varias quejas relativas al **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica** o de circulación. En estos casos, los promotores planteaban su malestar debido a la demora en la devolución del ingreso indebido del tributo, tras haber solicitado las exenciones previstas en el caso de personas con minusvalía, o bien por haberse efectuado el giro del mismo por vehículos de los que no eran propietarios. En todos los casos, tras efectuarse los oportunos requerimientos de información por parte de la institución, se comunicaba por la Administración competente que se había procedido a solucionar el problema, archivándose por tanto los expedientes.

RELACION DE QUEJAS

Expediente: 2008/0012-H
Administración: Consejería de Hacienda.
Asunto: Demora en devolución de cantidad indebidamente retenida.
Actuaciones: Solución por reintegro a la interesada.

Expediente: 2008/0025-H
Administración: Ministerio de Economía y Hacienda.
Asunto: Inexactitud de los datos del catastro.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0050-H
Administración: Consejería de Hacienda.
Asunto: Devolución de tasas de examen por ingreso fuera de plazo.
Actuaciones: Solución por reintegro a la interesada.

Expediente: 2008/0056-H
Administración: Consejería de Hacienda.
Asunto: Disconformidad con liquidación provisional del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales.
Actuaciones: **Recomendación 16/2008, para que se motive de forma expresa y con las debidas garantías, la comprobación de valores en la que se funda la liquidación complementaria realizada en concepto del Impuesto indirecto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentos, en su modalidad de Transmisiones Patrimoniales.**

Expediente: 2008/0066-H
Administración: Gerencia Regional del Catastro.
Asunto: Discrepancia con descripción catastral de parcela.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0067-H
Administración: Agencia Tributaria.
Asunto: Impuesto sobre la renta de las personas físicas. Liquidaciones tributarias.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0069-H
Administración: Ayuntamiento de Santo Domingo de la Calzada.
Asunto: Tributos Locales. Gestión.
Actuaciones: Petición información al Ayuntamiento. Cierre por actuación correcta.

Expediente: 2008/0104-H
Administración: Gerencia Regional del Catastro.
Asunto: Discrepancia con titularidad catastral de finca.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0109-H
Administración: Consejería de Hacienda. Oficina liquidadora de Nájera.
Asunto: Impuesto Transmisiones Patrimoniales. Falta de motivación en la liquidación provisional. Notificación defectuosa.
Actuaciones: Petición información a la Consejería. Cierre por actuación correcta.

- Expediente:** 2008/0123-H
Administración: Ministerio de Economía y Hacienda. Catastro.
Asunto: Discordancia entre superficie real y registrada.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.
- Expediente:** 2008/0125-H
Administración: Ministerio de Economía y Hacienda. Catastro.
Asunto: Discordancia entre superficie real y registrada. Trato deficiente en la Oficina del Catastro.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.
- Expediente:** 2008/0142-H
Administración: Ministerio de Economía y Hacienda. Catastro.
Asunto: Discordancia entre superficie real y registrada. Trato deficiente en la Oficina del Catastro.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.
- Expediente:** 2008/0145-H
Administración: Ministerio de Economía y Hacienda. Catastro.
Asunto: Discordancia entre la realidad y el catastro.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.
- Expediente:** 2008/0169-H
Administración: Consejería de Hacienda.
Asunto: Impuesto sobre Sucesiones. Error en la determinación de los bienes heredados.
Actuaciones: Petición de información a la Consejería. Cierre por actuación correcta.
- Expediente:** 2008/0193-H
Administración: Consejería de Hacienda.
Asunto: Impuesto sobre transmisiones patrimoniales. Discrepancia con la liquidación de otro contribuyente.
Actuaciones: Inadmisión por falta de interés legítimo.
- Expediente:** 2008/0197-H
Administración: Consejería de Hacienda.
Asunto: Impuesto de Sucesiones y Donaciones. Cargas deducibles.
Actuaciones: Petición de información a la Consejería. Cierre por actuación correcta.
-

Expediente: 2008/0208-H
Administración: Gerencia Regional del Catastro.
Asunto: Error de calificación de finca.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0239-H
Administración: Agencia Tributaria.
Asunto: Impuestos especiales. Procedimiento de inspección.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0300-H
Administración: Gerencia Regional del Catastro.
Asunto: Discrepancia con descripción catastral de parcela.
Actuaciones: Inadmisión de queja por duplicidad con expediente tramitado por el Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0311-H
Administración: Agencia Tributaria. Administración General del Estado.
Asunto: Procedimiento inspector. Infracciones tributarias. Delito contra la hacienda pública.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0360-H
Administración: Gerencia Regional del Catastro.
Asunto: Desacuerdo con forma de notificación.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0393-H
Administración: Ayuntamiento de Santo Domingo de la Calzada.
Asunto: Tributos locales. Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica. Exenciones.
Actuaciones: Petición de información al Ayuntamiento. Cierre por solución.

Expediente: 2008/0409-H
Administración: Ayuntamiento de Albelda de Iregua.
Asunto: Tributos locales. Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica. Error en la liquidación. Ingreso indebido.
Actuaciones: Petición de información y realización de gestiones con la administración. Cierre por solución.

Expediente: 2008/0423-H
Administración: Consejería de Hacienda.
Asunto: Impuesto de sucesiones. Liquidación paralela. Comprobación de valores.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0436-H
Administración: Consejería de Hacienda.
Asunto: No exención por donación de primera vivienda entre padres e hijos por incumplimiento de requisito formal.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0444-H
Administración: Gerencia Regional del Catastro.
Asunto: Discrepancia con titularidad catastral de finca.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0448-H
Administración: Consejería de Hacienda.
Asunto: No exención por donación dineraria para adquisición de primera vivienda.
Actuaciones: Inadmisión de queja por no irregularidad en la actividad administrativa.

6. INTERIOR y TRÁFICO



VALORACION GENERAL

El número de asuntos recibidos por la Oficina en materia de interior y tráfico ha sido de **23**, es decir, prácticamente el mismo que en el año 2007, 26, que sin embargo supone un porcentaje relativo menor (el 5,07 % frente al 6,74%) motivado por el incremento del número total de quejas.

La materia de interior y tráfico contiene fundamentalmente dos prototipos de quejas. Primero, las relacionadas con los procedimientos sancionadores por infracciones de tráfico, y segundo las peticiones giradas desde las instituciones penitenciarias por los reclusos que habitualmente se dirigen a la Defensora del Pueblo Riojano.

Por lo que respecta a este primer grupo de quejas, las derivadas de los expedientes por **infracciones de tráfico**, en todas sus vertientes. También es posible establecer aquí una subclasificación de estas quejas, entre las que van dirigidas a los expedientes tramitados en el ámbito local y fundamentalmente en el Ayuntamiento de Logroño, y aquellas en que la denuncia se formula por la Guardia Civil de Tráfico y, en consecuencia, son competencias de la delegación del Gobierno. Esta claro que en este último caso nos vemos en la obligación de trasladar la queja al Defensor del Pueblo, lo que no nos impide en cualquier caso conocer la tipología de las quejas y los problemas principales que plantean.

Los asuntos en materia de infracciones de tráfico se reconducen siempre a tres tipos de alegaciones de los interesados. La negación de los hechos descritos en la denuncia; La existencia de vicios en el procedimiento sancionador y la exacción forzosa de las cantidades impuestas.

Sobre la primera cuestión, la simple negación de los hechos nos deja muy pocas posibilidades de actuación, ya que nos enfrentamos siempre con el hecho de que la infracción está reflejada en el documento de denuncia y ratificada posteriormente, por lo que opera en el principio de presunción de veracidad que protege a los agentes denunciante en su condición de autoridad, por lo que, en la practica totalidad de los supuestos, procedemos al cierre de la queja.

También hemos tenido una actividad muy intensa en materia de procedimiento sancionador, en aquellos casos en los expedientados reclamaba por vulneraciones del mismo que incidían en su derecho de defensa, y que podían llegar a provocar, en

algunos casos, situaciones de indefensión. En general, esto no ha sido así, y hemos decretado el cierre de la mayoría de los asuntos. En este punto interesa destacar la cuestión de las notificaciones, en el procedimiento sancionador, ya que en todos los asuntos planteados hemos podido verificar que las notificaciones se practicaban de acuerdo con la Ley, tanto en los supuestos de notificación personal como en los casos de notificación edictal.

No obstante, si pudimos encontrar un aspecto de la actuación administrativa que podría llevar al interesado hacia una cierta situación de indefensión. Se trata de una práctica habitual en todas las Administraciones Sancionadoras, aunque en este caso se mostró con un asunto relacionado con el Ayuntamiento de Logroño. Se trata de que la Administración hacía referencia al precepto que tipificaba la infracción con un código interno, cuyos caracteres no coinciden con el del artículo concreto del reglamento de circulación. Esta situación confunde al interesado lego en derecho, que no puede conocer perfectamente el precepto que ha infringido, por lo que emitimos una Sugerencia para que para que el Ayuntamiento identifique correctamente los preceptos legales y reglamentarios que cita en el seno del procedimiento sancionador, con el fin de proteger los derechos de los interesados ante el ejercicio de la potestad sancionadora.

Finalmente, también nos hemos enfrentado a problemas derivados de la exacción de las cantidades impuestas, en cuyo caso todas las actuaciones han terminado con resoluciones de cierre por no irregularidad, o la remisión al Defensor del Pueblo, porque la actuación administrativa se ajustaba con rigor al reglamento de recaudación.

El segundo grupo de quejas más numerosas son las que tienen que ver con **Instituciones Penitenciarias**, materia en la que hemos recibido cartas de los presos, comunicando quejas o simplemente exponiendo su situación personal. Así, hemos recibido cuestiones relacionadas con los permisos penitenciarios, ejecución de sentencias, salidas, liquidación de condena, y muchos relatos vitales que provenían de la necesidad de encontrar una Institución Pública que escuchara al preso. Por ello, nuestra actividad se ha desenvuelto en tres direcciones: La Realización de gestiones con los Juzgados de Logroño para interesarnos por la situación; la remisión al Defensor del Pueblo en aquellos casos en los que se presentaba una queja y, por último, una labor de respuesta y escucha a los presos, que, en determinados supuestos, se sienten reconfortados por la mera recepción de una misivo de contestación a sus peticiones.

RELACION DE QUEJAS

Expediente:	2008/0015-I
Administración:	Delegación de Gobierno en La Rioja.
Asunto:	Extranjería. Reagrupación familiar.
Actuaciones:	Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0026-P
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Pérdida de atestado de Policía Local.
Actuaciones: Traslado de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0043-I
Administración: Ministerio del Interior.
Asunto: Problemas en la tramitación de la inspección técnica de vehículos.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0058-I
Administración: Dirección General de Tráfico.
Asunto: Sanción por abandono de vehículo en vía pública.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0068-I
Administración: Policía Local de León.
Asunto: Sanción por estacionamiento indebido.
Actuaciones: Remisión de queja al Procurador del Común de Castilla y León.

Expediente: 2008/0105-I
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Tráfico. Infracciones. Procedimiento sancionador.
Actuaciones: Petición de información. Análisis de los procedimientos tramitados. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0106-I
Administración: Instituciones penitenciarias.
Asunto: Suicidio de interno por omisión de tratamiento psiquiátrico.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0108-L
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Sanción por conducción hablando por teléfono móvil.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0184-J
Administración: Establecimiento Penitenciario de Cumplimiento y Preventivos de Logroño.
Asunto: Impedimento a celebración de boda civil con otra interna.
Actuaciones: Remisión de la queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0202-I
Administración: Dirección General de Tráfico.
Asunto: Sanción por cinturón de seguridad.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0205-I
Administración: Policía Local de Logroño.
Asunto: Expedientes sancionadores por distintas infracciones administrativas.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0207-I
Administración: Ministerio del Interior.
Asunto: Reclamaciones sobre actuación de la Policía Nacional.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0211-I
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Infracción de tráfico. Procedimiento sancionador. Tasa por retirada de vehículo. Incumplimiento de normativa sobre circulación de discapacitados.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0266-I
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Sanciones por estacionamiento indebido.
Actuaciones: Petición de información. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0267-I
Administración: Administración Penitenciaria.
Asunto: Centro penitenciario. Permiso extraordinario.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0287-I
Administración: Administración de Justicia.
Asunto: Nacionalidad.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente:	2008/0295-I
Administración:	Administración Penitenciaria. Ministerio del Interior.
Asunto:	Administración Penitenciaria. Acompañamiento policial a consulta médica. Vulneración de derechos fundamentales.
Actuaciones:	Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.
Expediente:	2008/0297-I
Administración:	Ayuntamiento de Logroño.
Asunto:	Infracción de Tráfico. Procedimiento sancionador.
Actuaciones:	Petición de información al Ayuntamiento de Logroño. Cierre por actuación correcta.
Expediente:	2008/0323-I
Administración:	Ayuntamiento de Logroño.
Asunto:	Sanción por negativa identificación en inspección ruidos.
Actuaciones:	Petición de información. Pendiente de respuesta.
Expediente:	2008/0331-I
Administración:	Ministerio del Interior. Guardia Civil.
Asunto:	Infracción de tráfico. Procedimiento sancionador.
Actuaciones:	Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.
Expediente:	2008/0342-I
Administración:	Ministerio de Asuntos Exteriores.
Asunto:	Impedimento para reagrupación familiar.
Actuaciones:	Cierre por no irregularidad.
Expediente:	2008/0403-I
Administración:	Ministerio del Interior. Ayuntamiento de Calahorra.
Asunto:	Víctimas de atentado terrorista. Inactividad en la tramitación del procedimiento de compensación económica.
Actuaciones:	Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.
Expediente:	2008/0413-I
Administración:	Administración General del Estado.
Asunto:	Solicitud de asilo político. Denegación.
Actuaciones:	Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0424-I
Administración: Ministerio del interior.
Asunto: Problemas en la tramitación de la Inspección Técnica de Vehículos.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

7. JUSTICIA



VALORACION GENERAL

Tanto las quejas que tienen que ver con las actuaciones o decisiones que vienen adoptando los diferentes Tribunales de Justicia, como la labor que ante los mismos realizan los profesionales que intervienen en los diferentes procesos judiciales, fundamentalmente abogados, sin olvidar las quejas dirigidas a la actividad en los registros civiles, han motivado el núcleo de quejas correspondiente a esta área.

Si bien esta materia fue una de las más prolíficas en el primer año de andadura, alcanzando las mismas un 10,36% del total de quejas (40 en total), este segundo año de actividad de la Institución –precisamente uno de los más conflictivos, judicialmente hablando, de los últimos años- se han contabilizado únicamente **15** quejas, lo que supone un 3,30% del total, aproximándonos de esta manera al porcentaje de las restantes Defensorías, que suele ser inferior al 5%. Este dato nos hizo creer que reflejaba el general desconocimiento de los ciudadanos ante las funciones de una Institución que acababa de nacer, lo cual conlleva necesariamente la reflexión de que se han ido dando a conocer las competencias de la Defensoría a todos los niveles, labor pedagógica que sin duda conllevará que en sucesivos informes anuales ese porcentaje vaya disminuyendo paulatinamente.

Con carácter general, nuestra ley reguladora establece que cuando se reciban quejas relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia, éstas deberán dirigirse según los casos al Ministerio Fiscal o al Consejo General del Poder Judicial, pudiendo, no obstante, previamente trasladar las mismas al órgano judicial afectado, a la Audiencia Provincial o al Tribunal Superior de Justicia de La Rioja.

La propia delimitación competencial respecto a las cuestiones en que podemos intervenir en esta materia, reduce lógicamente nuestro campo de actuación por cuanto las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional no son susceptibles de revisión por parte de instituciones ajenas al Poder Judicial, según establece el art. 117.3 de la Constitución Española.

Así se lo hemos hecho saber a quienes en diferentes casos se han dirigido a nosotros expresándonos su **discrepancia con determinadas resoluciones judiciales** recaídas en procesos en los que eran parte, al considerar que no han aportado una solución en los términos pretendidos por quien nos formulaba la

correspondiente queja; resoluciones judiciales que, lógicamente, no han sido admitidas a trámite de conformidad a como lo dispone nuestra ley reguladora.

No obstante, es interesante reseñar que la mayor parte de las quejas presentadas en este sentido, hacían referencia al desacuerdo con el archivo de denuncias, o a discrepancias con el pronunciamiento de sentencias condenatorias, que se justificaban en una valoración errónea de los elementos de prueba por parte del juzgador, o por una discutible actuación profesional del letrado que dirigía la defensa en la causa. En cualquier caso, antes de inadmitir las quejas, se hacían las gestiones oportunas con el órgano judicial correspondiente, a fin de contrastar los hechos que ofrecía el interesado, trasladando posteriormente la información pertinente, y en su caso, las posibles vías de actuación que podía emprender el justiciable para afrontar su situación personal.

En lo que se refiere a las quejas sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia, si bien no se han detectado en general **retrasos o dilaciones indebidas en la tramitación de procedimiento judiciales**, esta apreciación puede resultar más comprensible desde el punto de vista de quién formulaba la queja en los casos en que se trata de algún proceso penal en el que el titular de la queja, o un familiar cercano a éste, se encontraba privado de libertad y a la espera de ser juzgado.

Las diversas relaciones de colaboración que han sido propiciadas por la Institución desde su puesta en funcionamiento han llevado a que, en materia de quejas relacionadas con la Justicia en nuestra Comunidad, fundamentalmente en lo que se refiere a funcionamiento de órganos jurisdiccionales, hayamos optado en estos casos por dirigirnos con carácter general a los titulares de los órganos judiciales afectados, en lugar de hacerlo directamente al Presidente del Tribunal Superior de Justicia o al Fiscal Superior de La Rioja, quienes no obstante han venido prestando un importante apoyo y colaboración en cuantos asuntos de índole general hemos solicitado información. Así lo hemos constatado, por ejemplo, cuando el problema era común al funcionamiento de los Juzgados, y no a un órgano en particular, como así ha ocurrido con alguna queja dirigida a la demora en la emisión de informes por parte del equipo psico-social, lo que a su vez dilataba en exceso la resolución de los procedimientos de Familia, donde la situación se agravaba por afectar en la mayoría de los casos a menores inmersos en episodios de conflicto familiar.

No obstante, seguimos siendo plenamente conscientes de que los retrasos en el funcionamiento de la administración de Justicia, elemento fundamental en el funcionamiento del Estado de Derecho, perturban el normal desenvolvimiento de las instituciones y la confianza de los ciudadanos en la eficacia de los poderes del Estado, además de afectar gravemente al derecho a la tutela judicial efectiva reconocido en nuestra Constitución. Ello nos ha llevado en determinadas ocasiones a solicitar la correspondiente información sobre algún caso concreto en el que se entendía excesivo el retraso que se venía produciendo y que posteriormente resultó subsanado.

La finalidad de poner en conocimiento en primer lugar del Juzgado aquellas incidencias que se nos comunicaban en las quejas, aparte de por contemplarlo nuestra ley reguladora en el artículo 19, era doble. En primer lugar, para que el Juez o Secretario judicial correspondiente pudiera conocer de primera mano el motivo de

queja, y en su caso, adoptar las medidas que considerara oportunas; en segundo lugar, porque en la mayoría de los casos, un trato directo y personal de la Institución con los mismos posibilitaba la búsqueda de una solución más o menos inmediata, obteniendo la mayor parte de las veces un compromiso por parte de aquellos en orden a agilizar las actuaciones que fueran necesarias en la tramitación de los procedimientos.

Tras ello, dábamos traslado a los interesados del resultado de nuestras gestiones, informándoles del estado de los procedimientos, de los motivos de dilación en su caso, y de los futuros trámites a llevar a cabo, así como, cuando existía, de ese compromiso de los titulares de proveer en breve plazo la actuación que correspondiera. En casi todos los casos, con dicha gestión dábamos por finalizadas nuestras intervenciones, procediendo al archivo de la queja. Únicamente en aquellos casos en los que no era posible nuestra ayuda, o ante la voluntad expresada por los promotores de la queja en tal sentido, se daba traslado del expediente al Defensor del Pueblo para su conocimiento.

Aunque no han sido numerosas las ocasiones en que se nos han planteado quejas relativas a la **actuación profesional de abogados**, la disconformidad con la actuación o asistencia prestada por abogados y la intervención a tal efecto de los Colegios de Abogados han constituido otro de los temas que en este apartado nos han sido planteados ocasionalmente.

Las quejas que se han tramitado en este aspecto han hecho referencia en su mayoría al comportamiento de abogados en sus relaciones con los clientes y que han sido objeto de nuestra investigación en la medida en la que se ha producido una actuación de los correspondientes Colegios de Abogados. Debe tenerse en cuenta en relación con estos casos, y así se lo manifestamos a quienes se dirigen a nosotros, que nuestras competencias de supervisión en esta materia se refieren única y exclusivamente a la actuación de los respectivos Colegios de dichos profesionales y, además, como corporaciones de derecho público que son, en lo que se refiere a su dimensión administrativa, puesto que en lo que se refiere a la relación entre cliente y abogado, no deja de constituir una relación entre particulares en la que éste último está sujeto en el ejercicio de su profesión a responsabilidad civil que, en su caso, puede exigirse acudiendo para ello ante los Juzgados y Tribunales de dicho orden jurisdiccional.

También han sido una constante en la actividad de la Institución las vicisitudes en las que se han visto inmersos algunos ciudadanos, bien para interponer las oportunas acciones judicialmente, bien para defenderse de ellas, y particularmente con aquellos aspectos relacionados con el **reconocimiento del beneficio de Justicia Gratuita**, y más en concreto con la aplicación de los criterios de renta. Generalmente, las actuaciones de la Defensoría sobre este aspecto concreto se han limitado a facilitar información en las oportunas consultas sobre los mecanismos procedimentales sobre justicia gratuita (solicitud, requisitos, propuestas del Colegio de Abogados, argumentación de las resoluciones de la Comisión de Justicia Gratuita denegando la concesión de tal beneficio, etc.).

Otro tema recurrente lo reseñan las quejas que tienen como causa los retrasos en la tramitación y resolución de los diferentes expedientes que tienen como protagonista al **Registro Civil** en el ámbito de La Rioja, si bien una buena parte de las quejas que en este sentido se han recibido iban dirigidas al Defensor del Pueblo, al estar referidas a expedientes tramitados en el Registro Civil Central, en la mayoría de los casos por expedientes que afectaban a inmigrantes (solicitudes de nacionalidad española, matrimonios, etc.).

En este apartado, las quejas iban dirigidas tanto al ya crónico malestar de los afectados por la inactividad en la tramitación de los expedientes o a la tardanza en la realización de gestiones, como por la existencia de errores en la emisión de certificaciones.

Por último, se hace necesario reseñar que también se han denunciado a la Institución **hechos presuntamente delictivos**, relacionados con agresiones a menores, los cuales han sido comunicados de inmediato a la Fiscalía Superior de La Rioja, que procedió a la incoación del oportuno procedimiento penal para su esclarecimiento y, en su caso, dirimir las correspondientes responsabilidades penales a que hubiera lugar.

RELACION DE QUEJAS

Expediente: 2008/0039-J
Administración: Juzgado Penal nº 1 de Logroño.
Asunto: Disconformidad con Sentencia penal condenatoria.
Actuaciones: Inadmisión de queja por hallarse pendiente de resolución judicial.

Expediente: 2008/0040-J
Administración: Juzgado Instrucción nº 3 de Logroño.
Asunto: Desacuerdo con archivo de denuncia.
Actuaciones: Inadmisión de queja por tratarse de cosa juzgada.

Expediente: 2008/0047- J
Administración: Administración de Justicia. Registro Civil.
Asunto: Tardanza en la emisión de un certificado.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0061-J
Administración: Juzgado Instrucción nº 3 de Logroño.
Asunto: Dilación en instrucción de causa penal.
Actuaciones: Inadmisión de queja, previa gestión y traslado al solicitante de información acerca de las actuaciones judiciales llevadas a cabo.

Expediente:	2008/0065-J
Administración:	Tribunal Superior de Justicia de La Rioja.
Asunto:	Demora en emisión de informe por el Equipo psico-social.
Actuaciones:	Petición de información, gestión y cierre por solución.
Expediente:	2008/0110-J
Administración:	Registro Civil de Logroño.
Asunto:	Error en inscripción de nacimiento de hijo de inmigrantes.
Actuaciones:	Remisión al Defensor del Pueblo español.
Expediente:	2008/0146-J
Administración:	-
Asunto:	Agresión y acoso a menor de edad.
Actuaciones:	Puesta en conocimiento de la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de la Rioja de los hechos. Incoación de procedimiento penal.
Expediente:	2008/0183-T
Administración:	Comisión de justicia gratuita. Juzgados.
Asunto:	Indebida aplicación de los criterios de renta. Discapacidad.
Actuaciones:	Remisión al Defensor del Pueblo.
Expediente:	2008/0333-J
Administración:	-
Asunto:	Discrepancia con la actuación letrada en causa penal.
Actuaciones:	Inadmisión de queja, previa gestión y traslado al solicitante de información acerca de las actuaciones llevadas a cabo.
Expediente:	2008/0336-J
Administración:	Juzgado Penal nº 2 de Logroño.
Asunto:	Disconformidad con liquidación de condena.
Actuaciones:	Inadmisión de queja, previa gestión y traslado al solicitante de información acerca de las actuaciones judiciales.
Expediente:	2008/0351-J
Administración:	Instituciones penitenciarias.
Asunto:	Ejecución de Sentencia. Liquidación de condena.
Actuaciones:	Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0366-J
Administración: Registro Civil de Logroño.
Asunto: Espera en gestiones ordinarias.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0371-J
Administración: Registros.
Asunto: Inactividad de la Dirección General de los Registros.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0425-J
Administración: Fiscalía de Menores de La Rioja.
Asunto: Desacuerdo con sobreseimiento de causa penal por acoso entre menores.
Actuaciones: Inadmisión de queja, previa gestión y traslado a la solicitante de información acerca de las actuaciones policiales y fiscales llevadas a cabo.

Expediente: 2008/0431-J
Administración: Registros.
Asunto: Error en certificación registral.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

8. LOCAL (ADMINISTRACIONES LOCALES)

VALORACION GENERAL



Durante este segundo año de actividad de la Institución, el número de quejas que hemos imputado a la materia relacionada con la Administración Local es de **41** (9,03%, del total de quejas recibidas). Esto supone un incremento notable – más del doble- respecto del ejercicio anterior, en el que se registraron 20 quejas, que a su vez representaban el 5,18% del total.

No obstante, es preciso advertir que no se incluyen en este apartado

todas las reclamaciones dirigidas por los ciudadanos frente a las entidades locales de La Rioja, sino aquellas que tienen un contenido material exclusivo de la Administración Local, como el empadronamiento o los bienes y servicios de las Corporaciones Locales. Obviamente, el número de quejas que tenían como administración afectada a un Ayuntamiento de esta Comunidad Autónoma es mucho mayor, pero quedan comprendidas en otras áreas de este capítulo, como urbanismo, interior (tráfico), obras públicas y servicios, y función pública.

I. Bienes, instalaciones, obras y servicios locales.

Las quejas presentadas sobre el funcionamiento de los servicios públicos se refirieron en general a **deficiencias en la prestación de servicios municipales** como el alumbrado público, el suministro de gas y las telecomunicaciones. Aquí aparece también una distinción entre las actividades de mediación de la Defensora, cuya intervención motiva por sí misma la solución o al menos la búsqueda de soluciones. En el resto de asuntos, nos encontramos ante actuaciones propias del margen de discrecionalidad de las entidades locales, impidiéndonos la emisión de recomendaciones por vulneración de derechos, pero si encontramos fundamento en algunas ocasiones para la emisión de Sugerencias para la mejora o adaptación de los servicios públicos, que han contado con un desigual grado de aceptación.

En este sentido, algunas quejas han hecho referencia a importantes y graves deficiencias que afectaban incluso a barrios enteros –como el caso de la zona conocida como “La Ribaza”, lindante con Logroño por la Calle Piqueras, y, por tanto, alejado de la trama urbana de Villamediana-, donde el funcionamiento de todo servicio público había sufrido un colapso o era prácticamente nulo, con problemas de suministro de agua potable, recogida de basuras, inexistencia de servicio de limpieza

viaria, fugas en los colectores de aguas residuales, etc. En este caso concreto, hubo de dictarse una Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Villamediana, para que acometiera la reforma y modernización de la red de abastecimiento domiciliario de agua potable, para asegurar la continuidad y calidad del servicio, así como la reordenación y mejora del servicio de recogida de residuos (colocación de contenedores y aseguramiento de su recogida total y cotidiana), y la introducción, en el planeamiento general proyectado, de las determinaciones precisas que permitan acometer obras de reurbanización y acondicionamiento del barrio a las justas necesidades de los vecinos.

Sin llegar a tales extremos, el de **abastecimiento de agua** en concreto ha sido uno de los que nos hemos ocupado de abordar con más frecuencia como consecuencia de diversas quejas que se han presentado sobre las condiciones en que se viene prestando este servicio o a la denegación de la autorización para proceder a su conexión al mismo. Repetidas han sido las quejas en las que se nos comunicaba la ausencia de suministro de agua potable, o se planteaban conflictos relacionados con la inexistencia de contadores individuales para la lectura de consumo.

Destacan también en este apartado las quejas relacionadas con determinados servicios municipales, tales como la ubicación de los **contenedores de basura**, deficiencias en la **recogida periódica de residuos**, molestias ocasionadas por **vertidos incontrolados**, o el deficiente estado del **mobiliario urbano**. En muchos de estos casos, se ha conseguido solucionar la problemática planteada tras la realización de las gestiones oportunas, pudiendo destacar en este sentido el caso de Logroño, tras la entrada en funcionamiento de los contenedores soterrados, o el de Albelda de Iregua, en relación con la actividad de recogida de residuos en caminos rurales.

Los problemas también se han presentado respecto de las condiciones en que debía realizarse la prestación de un servicio, y en el que el adjudicatario denunciaba una serie de deficiencias que repercutían en la calidad del servicio, disminuyendo la presencia de clientela, y que en definitiva le estaban produciendo un quebranto económico importante. Así ha ocurrido, por ejemplo, en el caso del servicio de cafetería de un polideportivo municipal, donde tras girar una visita y comprobar personalmente la realidad de las deficiencias señaladas por la adjudicataria, dirigíamos una Recomendación conjunta al Ayuntamiento de Logroño, como titular de la instalación, y a "Logroño Deporte, S.A," como entidad que ejerce la gestión de los centros, instalaciones y actividades deportivas, en régimen de gestión directa, para que la petición de subsanar las deficiencias apuntadas por la adjudicataria fueran atendidas, con el fin de posibilitar la continuidad de la prestación del servicio, ello sin perjuicio de los daños y perjuicios que en su caso pudieran determinarse por el perjuicio económico ocasionado a la adjudicataria.

Es importante reseñar también que determinadas quejas relacionadas con el funcionamiento de algunos servicios públicos, han tenido como referente común el instituto de la responsabilidad patrimonial como consecuencia, fundamentalmente, de que algunas Administraciones no han dado respuesta a las solicitudes que los ciudadanos les han presentado en el ejercicio de su derecho a ser indemnizados como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos. Esta cuestión es analizada con mayor profundidad en el apartado general de Obras y Servicios.

También han sido numerosas las quejas relativas a la **deficiente conservación de vías públicas**. Algunas de ellas se refieren a proyectos de desarrollo de infraestructuras y otras muchas, al incumplimiento de las entidades locales de conservar y mantener en buen estado las calles y caminos públicos.

Es importante tener en cuenta, tal y como ya tuvimos ocasión de manifestar al tratar estas quejas, que la misión de esta Institución en ningún caso puede consistir en sustituir la actuación de la Administración en aquellas materias en las que ostenta competencias para ello y en la que está legitimante facultada para decidir y elegir entre las diferentes alternativas para la ejecución de obras de estas características, para lo cual, además, dispone de una amplia discrecionalidad técnica. Aún así, algunas de las quejas que se nos han presentado por esta problemática, han quedado solucionadas tras nuestra intervención, y el compromiso de la Administración de llevar a cabo futuras actuaciones en orden a pavimentar o realizar un adecuado mantenimiento del vial público.

Ahora bien, tampoco podemos olvidar que en muchas ocasiones no es posible cometer todas las actuaciones que demandan los ciudadanos con el presupuesto disponible, lo cual no es óbice para trasladar al Ayuntamiento correspondiente las observaciones a las que llegamos tras las visitas de inspección que habitualmente hacemos a los puntos donde surge el conflicto, a fin de comprobar personalmente los problemas que se señalan en las quejas, y estudiar la posibilidad de proponer alguna actuación que solvete los mismos, sobre todo los relativos a seguridad (visibilidad, riesgo de desprendimiento), haciendo una reflexión al Ayuntamiento acerca de llevar a cabo tareas de menor entidad, dirigidas a la limpieza o aseguramiento de las calles y caminos en aquellos tramos que revistan mayor peligrosidad.

No obstante lo anterior, con ocasión de la realización de esta clase de obras nos ha parecido importante destacar igualmente la necesidad de que la Administración, a través del procedimiento establecido a tal efecto, además de ponderar las diferentes soluciones, ofrezca una **adecuada y completa información de estas obras y del resultado pretendido a los administrados**, uniendo a ello una adecuada participación ciudadana en el proceso de elaboración de estos proyectos.

Así ocurrió por ejemplo con una queja en la que la promotora solicitaba una respuesta del Ayuntamiento de Hormilleja desde el año 2002 en relación a la legalización de un terreno de dominio público adquirido en el año 1987, en la que finalmente se decidió emitir una Recomendación para que el Consistorio diera las órdenes oportunas para regularizar la superficie en su día adquirida por la promotora de la queja, dando inicio al expediente de desafectación de terreno de dominio público enajenado, previa delimitación del espacio ocupado si fuera necesario. O en otra queja en la que el propietario de una bodega situada en Ausejo, venía demandando al Ayuntamiento desde el año 2006, a que le diera una solución respecto del Impuesto de Bienes Inmuebles que venía pagando desde esa fecha, pese a haber desaparecido el bien como consecuencia de una actuación municipal, y donde hemos tenido que formular una Sugerencia para que se proceda a la devolución de las cantidades abonadas por el promotor de la queja en concepto de IBI desde la desaparición del bien objeto de tributo, así como facilitar al mismo cuanta documentación precise para la adecuación registral a la desaparición física de su propiedad.

En algún otro caso, el problema precisamente era el contrario, esto es, que el Ayuntamiento en cuestión había realizado una **comunicación ilegal de datos protegidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos**, al comunicar a los denunciados la identidad de la persona denunciante por infracción urbanística, y donde se nos obligaba a declarar que la cesión de los datos identificativos del denunciante constituye una vulneración de los derechos del interesado, y en concreto, de un derecho fundamental “ex” artículo 18.4 de la Constitución, razón por la que formulamos una Recomendación instando a que en la tramitación de los expedientes de naturaleza sancionadora, no se notifique a los denunciados los datos que permitan la identificación de la persona denunciante, en cumplimiento de las normas sobre protección de datos de carácter personal.

En segundo lugar, aparecen las quejas relacionadas con los **bienes de las entidades locales**, y en particular con la titularidad pública o privada de caminos en las zonas rurales. Estos problemas vienen normalmente aderezados con la incertidumbre que muestran los registros públicos, estatales y municipales, acerca de estos hechos, porque los caminos vienen siendo caracterizados en función del uso que tradicionalmente le han ido dando los vecinos a estos terrenos, pero sin fijar constancias registrales al respecto.

En la generalidad de los casos, nuestras facultades de intervención son más bien escasas, ya que las cuestiones relativas a la propiedad, pública o privada, de los terrenos, ha de ser ventilada exclusivamente ante los Tribunales de Justicia, y en este sentido nos vemos obligados al cierre de las quejas relacionadas con conflictos de lindes entre terrenos de titularidad privada, afecciones por servidumbres, o obras ejecutadas por particulares tras la de las oportunas licencias, previo traslado de información al interesado de las posibles vías de actuación, salvo en aquellos supuestos en los que existe constancia documental suficiente como para tomar una posición jurídica.

Con ello no queremos cuestionar lo expresado en las quejas respecto a que se esté produciendo una lesión del derecho de propiedad, sino indicar que no nos encontramos en este aspecto concreto ante ninguna actuación de la Administración que sea irregular o que incurra en una vulneración del ordenamiento jurídico, sino ante un conflicto en el ámbito privado que afecta a particulares y que debe ser resuelto por tanto entre ellos, acudiendo a las vías que consideren más oportunas y, en último extremo, ante los Tribunales del orden civil que son los que ostentan las competencias para pronunciarse sobre estos temas, pero sin que el Ayuntamiento deba intervenir, salvo que se acreditara un incumplimiento de la normativa urbanística o de los términos de concesión de la licencia que en su caso, se hubiera podido conceder.

En otras ocasiones, disponemos de mayor margen de maniobra respecto de la Administración. Así ocurre, por ejemplo, cuando se nos han planteado quejas relacionadas con la **ocupación de espacios públicos con elementos de titularidad privada**, donde sí podemos recordar a la Administración local de turno que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 148 de la Ley 5/2006, de 2 de mayo, de Ordenación del Territorio y Urbanismo de La Rioja, inste al propietario del material a su retirada, al ser pública la zona ocupada.

O también, como ha sucedido en algún otro caso, relativo a la colocación de distintos elementos en espacios de dominio público (por ejemplo, terrazas de verano por parte de responsables de establecimientos de hostelería), o en fachadas de edificios, donde los informes técnicos demostraron que, efectivamente, se infringía las determinaciones de las normas urbanísticas de la localidad, por lo que, de acuerdo con la legislación en materia de urbanismo, el Consistorio ordenó en el curso de un expediente de restauración de la legalidad urbanística, la retirada del elemento en discordia, o bien, se ratificaba que la colocación concuerda con las disposiciones de las normas urbanísticas, y se informaba que la colocación fue autorizada previa la tramitación del correspondiente procedimiento de licencia.

Para cerrar este apartado, mencionar también que se han registrado algunas quejas relativas a los **procedimientos de construcción, gestión y definitiva adjudicación de las plazas de aparcamientos subterráneos**, llevados a cabo por el Ayuntamiento de Logroño, motivadas en concreto por la información contradictoria que se ofrece a los interesados respecto de las condiciones para ser adjudicatarios, por el sistema de distribución de cuotas predeterminado por el Ayuntamiento con carácter previo a la adjudicación de la propiedad de las plazas, o por la existencia de elementos comunes a los que no pueden acceder los propietarios. Estas quejas, a la fecha de cierre del presente informe, siguen pendiente de respuesta por parte de la Administración, razón por la que la Institución no ha podido posicionarse al respecto todavía.

II. Empadronamiento.

Durante el pasado ejercicio, casi la mitad de las quejas incluidas en este apartado se referían a los problemas de los ciudadanos para ver estimadas sus solicitudes de alta o baja en el **Padrón Municipal**. En la generalidad de las actuaciones de esta Institución con relación al empadronamiento, hemos partido de la consideración del padrón municipal no solamente desde la perspectiva censal y estadística, sino como punto de conexión de los ciudadanos con los municipios en los que residen, y como elemento fundamental para el acceso a los derechos sociales.

Al inscribirse en el padrón del municipio donde se reside, se adquiere la condición de vecino o vecina. Esto permite ser elector y elegible, así como participar en la gestión municipal, pero también, utilizar los servicios públicos municipales. La necesidad de tener que acreditar el empadronamiento a la hora de acceder a recursos sociales, ayudas, a la participación en promociones de viviendas protegidas, para beneficiarse de deducciones en el IRPF determina que los ciudadanos se preocupen porque sus datos consten correctamente en el padrón municipal de habitantes.

Por ello, hemos dedicado especiales esfuerzos en hacer ver que las entidades locales deben ajustar su actuación en esta materia a las disposiciones reguladoras de las bases del régimen local, así como al Reglamento de Población y Demarcación Territorial, de tal modo que han de proceder, aún de oficio, a verificar que concurre el requisito de la residencia en el término municipal, pero sin considerar otras finalidades tales como las recaudatorias o las de mera oportunidad para la Corporación Municipal. Para ello, bastará con que la solicitud sea efectuada con ánimo de residir de modo

habitual o la mayor parte del año si reside o habita en varios municipios para cuya comprobación la justificación a aportar habrá de interpretarla con relación a la razonabilidad de ese ánimo o intención.

Sin embargo, aunque durante el año 2008 únicamente se ha registrado una queja relacionada con esta materia, atendido el elevado número de supuestos que han pasado por la Institución en disonancia a su corta andadura -donde frecuentemente han bastado las gestiones de mediación entre el interesado y la entidad local correspondiente para que ésta agilizará la tramitación solicitada-, se estimó oportuna la emisión de una Recomendación para dar cumplimiento a las pretensiones de los ciudadanos, tanto en materia de altas como de bajas.

En este caso concreto, la Recomendación, dirigida a las Administraciones locales en general, versaba sobre la **gestión del empadronamiento de inmigrantes no comunitarios**, donde realizábamos algunas consideraciones generales sobre el procedimiento para acordar la inscripción, la caducidad de las inscripciones patronales y las cesiones de datos a otras Administraciones Públicas de personas extranjeras no comunitarias.

En particular, apuntábamos que, siendo el Padrón un instrumento fundamental para la integración de las personas extranjeras en nuestros municipios y para el ejercicio de derechos, de conformidad con su naturaleza y finalidad, debían llevarse a cabo por los Ayuntamientos riojanos las actuaciones necesarias de comprobación con relación a la identidad de las personas y a la residencia efectiva en el municipio con el fin de facilitar el cumplimiento de la obligación que tienen las personas extranjeras de inscripción en el Padrón del municipio en el que realmente vivan.

También hacíamos mención a que la declaración de caducidad del Padrón sin audiencia previa limita los derechos de las personas extranjeras, por lo que debe informarse en el tiempo y lugar adecuados a las personas extranjeras de la obligación de renovar el Padrón y, con antelación a darles de baja en el mismo, informarles de los derechos que conlleva la no renovación, todo ello en un lenguaje comprensible, evitando provocar alarma social.

La cesión de datos del Padrón a la Dirección General de la Policía para una finalidad distinta a la que los dieron sin el consentimiento de la persona podría afectar al contenido esencial del derecho a la protección de datos. Con el fin de garantizar su cumplimiento, se recomendó que los Ayuntamientos dispusieran de información sobre la finalidad y utilidad de los datos para la Policía, justificando la relevancia de los datos sobre residencia y domicilio y si la cesión es necesaria para prevenir algún peligro real para la seguridad pública o para reprimir una infracción penal o administrativa. Salvo en estos casos, indicábamos que el Ayuntamiento debería informar a la persona afectada de que los datos han sido consultados por la Dirección General de Policía, recabando su consentimiento en el caso de que sea con fines policiales distintos de los anteriores.

Por último, hacíamos mención a que todos los ciudadanos, nacionales y extranjeros, en sus relaciones con las Administraciones Públicas ostentan una carta de derechos que ha de ser respetada por las autoridades, funcionarios y el personal a su

servicio. Entre estos derechos destacan el de ser informados debidamente, y el de ser tratados con respeto y deferencia (artículo 35 letras g) e i) de la LRJ-PAC). Respeto y deferencia que en efecto, han de ser mutuos.

III. Otros (inactividad de la Administración Local, gestión de parkings, régimen de uso de vados de estacionamiento de vehículos, concesión de licencias de actividad, festejos populares, etc.).

En este apartado, figuran en un lugar destacado las quejas relacionadas con la **ausencia de respuesta por parte de diversos Ayuntamientos a las peticiones de información** acerca de extremos de diversa índole –especialmente relacionados con la actividad urbanística-, así como entrega de copia de diversa documentación que los ciudadanos precisan para la defensa de sus intereses.

Sobre esta cuestión, esta Institución ha venido considerando, como así nos hemos pronunciado en repetidas ocasiones, que no es justificable la falta de contestación a los escritos presentados por los ciudadanos en demanda de una respuesta, sea ésta positiva o negativa a sus pretensiones, resultando procedente recordar la obligación de la Administración de resolver tales peticiones, como así viene regulado en el artículo 42 y siguientes de la Ley 30/1992.

Ahora bien, también hemos observado que en algunas ocasiones, por diferentes motivos, no es posible contestar a la gran actividad administrativa desplegada por algunos administrados, dados los limitados medios con que cuentan algunos Consistorios para la gestión diaria, y por tanto la debida formalización de muchas de las actuaciones que llevan a cabo. En estos casos, también hemos trasladado a los ciudadanos la reflexión sobre la necesidad de racionalizar la actividad administrativa que en ocasiones despliegan, de forma que no se cause más perturbación de la estrictamente necesaria en unos servicios de por sí limitados.

Otra de las cuestiones que se han planteado con relativa frecuencia en las quejas ha estado relacionada con diversa problemática originada por las **condiciones de uso de los vados de estacionamiento** en algunas localidades. En algún caso, el motivo de queja surgía por la imposibilidad del titular del vado de hacer uso del mismo en condiciones normales, debido a la estrechez de la vía, o a la presencia de otros vehículos estacionados en la misma, que impedían realizar la maniobra de salida o entrada al garaje. Aquí el problema quedaba solventado normalmente tras un primer requerimiento de información en orden a plantear soluciones técnicas de fácil ejecución por parte del Ayuntamiento, como el pintado de líneas de estacionamiento dejando un mayor margen de anchura en la entrada al garaje.

En otros casos, ocurría justo lo contrario, siendo precisamente el titular del vado el que creaba el problema al dejar estacionado su vehículo sobre la acera, dificultando con ello la salida y entrada de otros vehículos a los garajes situados justo enfrente del vado en cuestión, obligando con ello a la realización de maniobras antirreglamentarias y a la comisión de infracciones sobre seguridad vial. Este fue el caso, por ejemplo, que

se daba en una determinada calle de la localidad de Rincón de Soto, donde, si bien el Ayuntamiento no se había mostrado insensible ante el problema, hasta el punto de haber tomado iniciativas con el fin de pulsar la oportunidad de adoptar alguna medida correctora que pusiera fin al conflicto originado entre los vecinos, sin embargo también concluimos que quedaba evidenciada la inoperancia del contenido de la Ordenanza municipal reguladora de Tráfico sobre este aspecto concreto de la prohibición de estacionar encima de las aceras, motivo por el que hicimos una Sugerencia de modificación de la referida Ordenanza en aquellos aspectos relacionados con la prohibición de estacionamientos o la autorización de vados.

Han sido también objeto de queja los **perjuicios ocasionados por ganado vacuno**, en diferentes circunstancias. Somos conscientes que la convivencia entre los modos de vida propios y característicos de las zonas rurales, la tradicional actividad agropecuaria y el emergente sector del turismo rural, presenta este tipo de conflictos. Sin embargo, las sinergias entre uno y otro son mucho más beneficiosas para ambos que los costes que provocan. Para la actividad turística, porque el entorno rural, sus modos de vida y sus comportamientos sociales forman parte de la oferta que los clientes urbanos ansían, tanto como los paisajes naturales o la tranquilidad. También para la propia ganadería, ya que la existencia de alojamientos rurales y toda su oferta accesoria (restauración, deportes de montaña, etc.), genera un claro empuje dinamizador de la zona, ayuda a fijar las poblaciones y sujeta la clara tendencia de abandono que hemos observado en las últimas décadas. En consecuencia, estimábamos que una de las más importantes obligaciones de las Administraciones Públicas sobre la materia, consistía en asegurar, promover y fomentar el mantenimiento de estas actividades, y su sana convivencia, dentro del respeto por la legislación vigente.

En algún caso, el problema derivaba de las molestias ocasionadas por el tránsito de ganado suelto por el núcleo de alguna población rural (suciedad, ruidos, daños en vegetación, inseguridad para viandantes, etc.), situación ante la que la actuación de esta Institución, siguiendo el criterio antes mencionado a la hora de preservar los derechos e intereses descritos, y al amparo de lo establecido en la Ley 7/2002, de 18 de octubre, de sanidad animal de La Rioja, sobre las obligaciones de los ganaderos, en cuanto a la vigilancia, control y abandono de animales, así como los artículos 25 y 26 de la ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, hemos instado a los Ayuntamientos a ejercer sus competencias en materia de medio ambiente, seguridad y salubridad pública, y limpieza viaria, ejecutando medidas de ordenación, control y vigilancia del tránsito libre de ganado por el caso urbano del municipio, con la finalidad de salvaguardar la seguridad y salubridad del mismo, así como los derechos de vecinos, empresarios y turistas.

En otros, el conflicto surgía con los encierros de reses bravas que se realizan en algunas localidades con ocasión de sus fiestas patronales. Este es el caso de Arnedo, donde un colectivo de comerciantes nos trasladaba su malestar por el perjuicio que se les ocasiona al vallar únicamente una de las aceras del recorrido, impidiendo con ello el acceso de los clientes a sus establecimientos durante la celebración del encierro, añadiendo a ello las molestias que se les ocasiona al tener que adoptar medidas de precaución que eviten que las reses causen daños en las fachadas de los negocios. En este caso, tras solicitar la información oportuna, entendimos que el Consistorio de

la localidad reconocía el perjuicio que se les provoca a los comerciantes promotores de la queja, y asumía la necesidad de adoptar medidas correctoras en ese sentido, y que se llevarían a cabo con ocasión de obras a realizar en el tramo del recorrido del encierro previstas para este año, de lo cual se desprendía que nos encontrábamos ante una situación coyuntural que hubiera hecho estéril cualquier recomendación en los términos solicitados en la queja, al encontrarse el problema en vías de solución.

Otra de las cuestiones que se ha repetido en varias quejas es la relativa al **régimen de concesión de licencias de actividad y ambientales**, generalmente motivadas por la discrepancia entre los solicitantes y los Ayuntamientos, que se niegan a concederlas por distintos motivos.

De acuerdo con las normas sobre derecho local, como las dedicadas a la protección del medio ambiente, el otorgamiento de las preceptivas licencias de actividad y ambientales, requiere, por un lado, la presentación ante los órganos competentes de la documentación exigida, y, asimismo, contar con los informes favorables que emitan los técnicos autorizados para ello. Así las cosas, resulta que no se reunían los requisitos técnicos preciso para la iniciación de la actividad. Desde el punto de vista ambiental, tampoco contaba con una memoria ambiental que describiera la instalación o actividad, su incidencia en el medio, las técnicas de prevención y las medidas correctoras de los efectos negativos sobre el medio ambiente, así como la documentación que era preceptiva en los aspectos de prevención de incendios, de protección de la salud y generación de residuos y vertidos; y desde la perspectiva urbanística, porque tampoco la solicitud contiene un proyecto de legalización específico para la actividad de embotellado.

Por último, debe hacerse mención a varias **quejas de diversa índole**, relativas también a la actividad de la Administración Local, pero que no se pueden encuadrar en ninguno de los apartados anteriores. Aquí podemos reseñar distintas quejas que hacen referencia a situaciones tan dispares como la retirada de vehículos en venta de la vía pública por infracción de las Ordenanzas municipales reguladoras de la Publicidad y de Actividades Comerciales e Industriales en espacios públicos, la entrega de los talonarios de las ayudas al transporte para mayores de 65 años, régimen de subvenciones municipales para la dinamización comercial de Logroño, y al **régimen de convocatorias de los plenos** en municipios que tienen instaurado el régimen de concejo abierto.

Sobre ésta última cuestión, se presentó una queja frente al Alcalde de una pequeña localidad en la que llevaba sin convocarse la asamblea municipal desde hace más de un año. Al recibo de la queja, y teniendo presente que de acuerdo con el artículo 43 de la Ley 1/2003, de 3 de marzo, de Administración Local de La Rioja, en el régimen de concejo abierto, la asamblea vecinal deberá celebrarse como mínimo cada tres meses, nos dirigimos al Ayuntamiento en cuestión para que justificara los motivos de la falta de convocatoria de la asamblea vecinal, respondiendo a nuestro requerimiento precisamente con la convocatoria para celebración del concejo abierto, lo que supuso el cierre de la queja por haberse solucionado el problema.

RELACIÓN DE QUEJAS

Expediente: 2007/0130-L
Administración: Ayuntamiento de Cervera del Río Alhama.
Asunto: Molestias e inseguridad provocadas por ocupación de vía pública con material diverso.
Actuaciones: Gestión y **cierre por solución.**

Expediente: 2007/0325-R
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Caída en la vía pública.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2007/0327/L
Administración: Consejería de Alcanadre. Consejería de Salud.
Asunto: Efectos perniciosos transformador de alta tensión.
Actuaciones: Petición de información. Sugerencia.

Expediente: 2008/0377-L
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Empadronamiento.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por desistimiento tácito.

Expediente: 2008/0002-L
Administración: Ayuntamiento de Manjarrés.
Asunto: Ausencia de respuesta a escritos presentados por el interesado en relación con actuación urbanística.
Actuaciones: Gestión y traslado de información al peticionario.

Expediente: 2008/0007-L
Administración: Ayuntamiento de Pradejón.
Asunto: Invasión de su finca por un lindero.
Actuaciones: Petición de información. Comprobación de asunto entre privados. Cierre.

Expediente: 2008/0009-L
Administración: Ayuntamiento de Arnedo.
Asunto: Perjuicios ocasionados por encierro de reses bravas.
Actuaciones: Traslado al colectivo afectado de compromiso de solución del problema por parte de la Administración.

Expediente: 2008/0095-L
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Gestión del Servicio de Aparcamiento Vigilado (SAV), por la empresa adjudicataria.
Actuaciones: Petición de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0134-L
Administración: Ayuntamiento de Rincón de Soto.
Asunto: Perjuicios ocasionados por estacionamiento indebido de vehículos en salida de garaje.
Actuaciones: **Sugerencia nº 22/08 para dar cumplimiento a la Ordenanza Municipal Reguladora de la Ordenación del Tráfico, adoptando medidas correctoras para solucionar la problemática objeto de queja, sin perjuicio de modificar la referida Ordenanza en aquellos aspectos relacionados con la prohibición de estacionamientos o la autorización de vados.**

Expediente: 2008/0156-L
Administración: Ayuntamiento de Ábalos.
Asunto: Molestias causadas por vertido de residuos en acequia.
Actuaciones: Petición de inspección técnica municipal para verificación riesgos y traslado de las conclusiones al peticionario.

Expediente: 2008/0163-L
Administración: Ayuntamiento de Casalarreina.
Asunto: Actividad urbanística.
Actuaciones: Queja anónima. Rechazada.

Expediente: 2008/0189-L
Administración: Ayuntamiento de Rincón de Soto.
Asunto: Denegación de autorización para colocación de terraza de verano en dominio público.
Actuaciones: Diligencia telefónica con la interesada. Cierre por desistimiento.

Expediente: 2008/0210-L
Administración: Ayuntamiento de Lardero.
Asunto: Petición de denuncias por actos vandálicos.
Actuaciones: Cierre por falta de legitimación del solicitante.

Expediente: 2008/0213 - L
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Criterios municipales en el procedimiento de empadronamiento.
Actuaciones: Petición de información. **Recomendación nº 36/08, dirigida al Ayuntamiento de Logroño, sobre la gestión municipal del empadronamiento de inmigrantes no comunitarios. Consideraciones generales sobre el procedimiento para acordar la inscripción y la caducidad de las inscripciones patronales y las cesiones de datos a otras Administraciones Públicas de las personas extranjeras no comunitarias.**

Expediente: 2008/0243 - L
Administración: Ayuntamiento de Laguna de Cameros.
Asunto: Transito libre de ganado por el núcleo urbano. Incompatibilidad con actividades de hostelería.
Actuaciones: Petición de información. **Sugerencia nº 27/08, dirigida al Ayuntamiento, para que ejerza un mayor control sobre la situación, a través incluso de la potestad sancionadora.**

Expediente: 2008/0273 - L
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Suministro de agua. Colocación de contadores individuales y mediciones colectivas.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0278-L
Administración: Ayuntamiento de Lardero.
Asunto: Ausencia de suministro de agua potable.
Actuaciones: Comprobación y traslado a los afectados de las actuaciones llevadas a cabo para solucionar el problema.

Expediente: 2008/0288-L
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Suministro de agua. Colocación de contadores individuales y mediciones colectivas.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0292-L
Administración: Ayuntamiento de Lardero.
Asunto: Mantenimiento de camino público.
Actuaciones: Inspección y traslado a los afectados de futuras actuaciones para pavimentación del vial.

Expediente: 2008/0303-L
Administración: Ayuntamiento de Villamediana de Iregua.
Asunto: Colocación de elementos en la fachada. Ordenanzas municipales.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0312-L y 2008/0313-L
Administración: Ayuntamiento de Hormilla.
Asunto: Mal estado de calle.
Actuaciones: **Solución tras gestión con Administración para pavimentación futura de la calle.**

Expediente: 2008/0318-L
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Cierre de servicio de cafetería en polideportivo municipal por daños estructurales que impiden la prestación de la actividad.
Actuaciones: **Recomendación nº 46/08, dirigida conjuntamente al Ayuntamiento de Logroño y a Logroño Deporte, para que asuman sus obligaciones legales y contractuales, y acometan las medidas correctoras que posibiliten la continuidad de la prestación del servicio de cafetería en condiciones de seguridad y salubridad.**

Expediente: 2008/0327-L
Administración: Ayuntamiento de Calahorra. Empresa municipal.
Asunto: Suministro de agua. Tasas.
Actuaciones: Inadmisión por actuación correcta sin petición de información.

Expediente: 2008/0345-L
Administración: Ayuntamiento de Villamediana de Iregua.
Asunto: Deficiente prestación de los servicios públicos en un barrio del municipio.
Actuaciones: Petición de información. Reconocimiento de la zona. Gestiones con los interesados y representantes municipales.
Recomendación nº 42/08, para que el ayuntamiento preste efectivamente los servicios mínimos, y adecente el barrio.

Expediente: 2008/0346-L
Administración: Ayuntamiento de Calahorra.
Asunto: Desafectación de parcela sobrante en camino público.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad, previo análisis y traslado de información al interesado sobre posibles vías de actuación.

Expediente: 2008/0348-L
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Molestias ocasionadas por ubicación de contenedores.
Actuaciones: Solución tras supresión de contenedores de superficie y puesta en marcha de contenedores soterrados.

Expediente: 2008/0352-L
Administración: Ayuntamiento de Hormilleja.
Asunto: Falta de información en relación con expediente de desafectación de terreno público.
Actuaciones: Requerimiento de información pendiente de respuesta a 31 de diciembre de 2008.

Expediente: 2008/0353-L
Administración: Ayuntamiento de Calahorra.
Asunto: Colocación de elemento en fachada. Ordenanza Municipal. Protección de datos.
Actuaciones: Petición de información. Recomendación, para que el Ayuntamiento se abstuviera de comunicar los datos del denunciante al denunciado en procedimientos de disciplina urbanística.

Expediente: 2008/0355-L
Administración: Ayuntamiento de San Vicente de la Sonsierra. Consejería de Agricultura.
Asunto: Autorización para producción de vino.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0367-L
Administración: Ayuntamiento de Bergasillas Bajera.
Asunto: Concejo Abierto. Ausencia de convocatoria de pleno por el alcalde.
Actuaciones: Petición de información. **Cierre por solución** (convocatoria del pleno).

Expediente: 2008/0376-L
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Retirada de vehículo en venta de la vía pública y sanción por infracción de las Ordenanzas municipales reguladoras de Publicidad, y de Actividades Comerciales e Industriales en terrenos públicos.
Actuaciones: Requerimiento de información pendiente de respuesta a 31 de diciembre de 2008.

Expediente: 2008/0377-L
Administración: Ayuntamiento de Villalba de Rioja.
Asunto: Afección, Servidumbre. Vía de hecho municipal.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta municipal. Segundo recordatorio.

Expediente: 2008/0383-L
Administración: Ayuntamiento Nalda.
Asunto: Expedición de la tarjeta de transporte, convenio con la Comunidad Autónoma.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0386-L
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Información contradictoria en sistema de adjudicación de plazas de parking.
Actuaciones: Requerimiento de información pendiente de respuesta a 31 de diciembre de 2008.

Expediente: 2008/0389-L
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Gestión de aparcamiento subterráneo. Constitución de la Comunidad de Propietarios.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta. Segundo recordatorio.

Expediente: 2008/0391-L
Administración: Ayuntamiento de Autol.
Asunto: Inactividad en la concesión de licencia.
Actuaciones: Petición de información. Gestiones de mediación. Cierre por desistimiento.

Expediente: 2008/0398-L
Administración: Ayuntamiento de Alberite.
Asunto: Ausencia de respuesta por perjuicios ocasionados durante ejecución de obras por tercero.
Actuaciones: Cierre por cuestión jurídico-privada.

Expediente: 2008/0402-I
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Reiteración de sanciones por infracciones de tráfico, y del Reglamento de Circulación y de la Ordenanza Municipal de Tenencia y Protección de Animales de Compañía.
Actuaciones: **Requerimiento de información.** Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0404-L
Administración: Ayuntamiento de Lardero.
Asunto: Imposibilidad de uso de vado por estacionamiento de vehículos en vía pública.
Actuaciones: Solución tras actuación con Administración.

Expediente: 2008/0417-L
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Subvenciones a la dinamización comercial de Logroño.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta a 31 de diciembre de 2008.

Expediente: 2008/0432-L
Administración: Ayuntamiento de Ausejo.
Asunto: Falta de información a propietario de bodega tras actuaciones correctoras.
Actuaciones: Requerimiento de información pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0439-L
Administración: Ayuntamiento de Calahorra.
Asunto: Disciplina urbanística. Potestades de inspección y sanción.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta a 31 de diciembre de 2008.

Expediente: 2008/0452-L
Administración: Ayuntamiento de Entrena.
Asunto: Ausencia de respuesta a petición de información urbanística.
Actuaciones: Requerimiento de información pendiente de respuesta a 31 de diciembre de 2008.

9. MEDIO AMBIENTE



VALORACIÓN GENERAL

Un año más los asuntos medioambientales han ocupado una parte importante de nuestra labor. Hemos contabilizado **39** quejas, lo que da una relación del 8,59% sobre el total de quejas recibidas, lo que supone el espectacular aumento del 100% con relación a las tratadas durante el año 2007.

Lo que no ha cambiado desde el año anterior es el notorio número de quejas relacionadas con **la contaminación acústica**. Desde el punto de vista de la tipología de reclamaciones recibidas por este concepto, podemos tratar de contaminación acústica producida por el ocio nocturno nuevamente, y no únicamente en la ciudad de Logroño, pero también de actividades industriales e incluso residenciales. En todas estas quejas hemos partido del hecho indubitado de que el ruido produce efectos transcendentales para las personas que los sufren, e implica en numerosas ocasiones la vulneración de varios de los derechos fundamentales que habitan en el Título Primero de la Constitución, tales como los derechos a la intimidad personal y familiar, a la protección de la salud, o a un medio ambiente adecuado. No han sido pocos los interesados que han acudido a nuestra institución con partes médicos acreditativos de problemas de salud provocados presuntamente por la exposición al ruido.

El enfrentamiento a una queja sobre contaminación acústica, parte siempre de la consideración del problema como un asunto local que sin embargo también encuentra ramificaciones en la legislación de la Unión Europea y del Estado español a través de la Ley 37/2003 de 17 de noviembre, del ruido. Esta norma tiene por objeto prevenir, vigilar y reducir la contaminación acústica, para evitar y reducir los daños que de ésta pueden derivarse para la salud humana, los bienes o el medio ambiente. Desde la perspectiva de la protección frente al ruido y la prevención de este modelo de contaminación, la Ley realiza algunas innovaciones interesantes, tales como la definición de los estándares de calidad acústica (áreas e índices acústicos y mapas de ruido). También añade diversas implicaciones de la lucha contra la contaminación acústica en las actividades humanas, residenciales, industriales y de ocio, desde el planeamiento hasta la autorización de actividades potencialmente contaminantes.

No podemos olvidar tampoco que la Comunidad Autónoma de La Rioja también cuenta con competencias en materia de ruido, sobre todo a través de la Consejería de Medio Ambiente, pero también a través de la Dirección General de Justicia e Interior, en materia de control de los horarios de los establecimientos hoteleros.

No obstante todo lo anterior, la gestión del ruido desde la perspectiva de las políticas de erradicación, el control y el ejercicio de la potestad sancionadora compete a los Ayuntamientos, y con ellos se han producido prácticamente todas nuestras intervenciones, que han sido muy heterogéneas.

En cualquier caso, no podemos olvidar que nuestras facultades de intervención en esta materia, encuentran una importante limitación de carácter técnico. En el ámbito de la contaminación acústica, esta circunstancia se manifiesta claramente porque no tenemos ni la capacidad legal ni los medios técnicos precisos para determinar que una fuente sonora supera los niveles predeterminados por las Ordenanzas Municipales. Por ello, cuando, hechas las mediciones pertinentes, éstas no superan los límites, no nos queda más remedio que proceder al cierre de la queja interpuesta.

A pesar de ello, lo cierto es que tenemos capacidad para desplegar una intervención más intensa, en el plano de la mediación. Cuando recibimos la queja de un ciudadano, con relación a un agente emisor de niveles sonoros, podemos empujar a las Administraciones Públicas a la realización de las mediciones necesarias, y podemos tratar de disuadirlas para que inicien los correspondientes procedimientos sancionadores y de imposición de medidas correctoras, en el ejercicio de las potestades que les atribuyen el orden jurídico medioambiental. Así, hemos conseguido el cierre de varias quejas por solución del problema concreto planteado.

La segunda materia importante en esta sede ha tenido que ver con un importante número de quejas relacionadas con la compatibilidad medioambiental de las diversas **actividades, instalaciones y obras**. Así, por ejemplo, hemos tenido un especial cuidado en el tratamiento de una queja derivada de la autorización, por parte de la Comunidad Autónoma de La Rioja, de una serie de actividades en zonas protegidas que, según los autores de la queja, iban a tener un efecto perverso sobre la fauna de la zona, y especialmente también la compatibilidad ambiental de una instalación placas fotovoltaicas, en las cuales, además de acercarnos al problema concreto, tuvimos la oportunidad de avanzar un en el entendimiento del derecho a la protección del medio ambiente como auténtico derecho de los ciudadanos, que trasciende de la mera sistemática que le atribuye el Título III de la Constitución. Ello significa, desde luego, que el reconocimiento del derecho a la protección del medio no solamente se sitúa en el marco de su naturaleza informadora de la política legislativa y la actividad de las Administraciones Públicas, así como su configuración legal, sino que adopta una forma verdaderamente material, atribuyendo a los ciudadanos auténticos derechos individuales, como el derecho a la búsqueda de un medio ambiente adecuado, el desarrollo sostenible, la participación democrática en asuntos ambientales, o el derecho a la información.

En cualquier caso, esta naturaleza jurídica del derecho a la protección del medio ambiente no le hace perder su carácter de derecho relativo de configuración legal, en el sentido de que las cuestiones derivadas de su ejercicio, así como el nivel de vinculación de las Poderes Públicos, quedan diferidos a la legislación vigente en cada momento, sobre todo en los aspectos relacionados con el nivel de protección medioambiental estatuido en cada momento, o la relación de esta política con otras como las derivadas de las actividad económicas o la energética, por ejemplo. Es por

ello, que el análisis de esta queja debe quedar delimitado no solamente con las acciones denunciadas por la asociación titular de la queja, sino también por el resto de disposiciones sectoriales aplicables, y las condiciones de ejercicio del derecho a la protección del medio ambiente.

RELACION QUEJAS

Expediente: 2008/00369-MA
Administración: Consejería de Salud. Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Contaminación acústica de un centro de salud.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0014-MA
Administración: Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial.
Asunto: Expediente sancionador por obstaculizar la labor inspectora.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0020-MA
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Ruidos provocados por chamizo.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por solución.

Expediente: 2008/0027-MA
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Molestias por contaminación e insalubridad en un local utilizado como vivienda.
Actuaciones: Petición de informe. Gestiones. Cierre por solución.

Expediente: 2008/0029-MA
Administración: Ayuntamiento de Nájera. Policía Local.
Asunto: Contaminación Acústica establecimiento de ocio.
Actuaciones: Petición de informe. Gestiones. Cierre por haber encontrado vías de solución.

Expediente: 2008/0034-MA
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Requerimiento medidas correctoras a establecimiento hostelero por contaminación acústica.
Actuaciones: Cierre por encontrarse sub-iudice la cuestión planteada.

Expediente: 2008/0036-MA
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Requerimiento medidas correctoras a establecimiento hostelero por contaminación acústica.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0046-MA
Administración: Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial.
Asunto: Expropiación de terreno para tendido de línea eléctrica.
Actuaciones: Petición de información. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0080-MA
Administración: Ministerio de Fomento.
Asunto: Ruido por colocación de badenes en travesía urbana.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0084-MA
Administración: Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial.
Asunto: Paralización de expediente de venta de finca para la mejora y adecuación de los accesos a las pozas de Arnedillo.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0090-MA
Administración: Ayuntamiento de Haro.
Asunto: Ruidos ocasionados por chapas metálicas colocadas por realización de obras en vía pública.
Actuaciones: **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0093-MA
Administración: Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial.
Asunto: Procedimiento sancionador por actividad irregular.
Actuaciones: Inadmisión. Subiudice.

Expediente: 2008/0103-MA
Administración: Ayuntamiento de Logroño. Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Contaminación acústica en un centro dependiente de la Consejería.
Actuaciones: Petición de informe. Gestiones. Cierre por no irregularidad. Reapertura. Petición de información. Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0136-MA
Administración: Ayuntamiento de Calahorra.
Asunto: Ruidos ocasionados por puerta de acceso a garaje comunitario.
Actuaciones: **Recomendación nº 27/2008, para que se impida el funcionamiento del garaje que constituye el foco productor de ruido, hasta el momento en que se conceda la preceptiva licencia ambiental y de actividad, y se hagan efectivas las medidas correctoras necesarias para evitar molestias a los vecinos afectados.**

Expediente: 2008/0158-MA
Administración: Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial y Ayuntamiento de Calahorra.
Asunto: Repercusión ambiental de proyecto de parque fotovoltaico y de línea de alta tensión.
Actuaciones: **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0188-MA
Administración: Ayuntamiento de Haro.
Asunto: Ruidos ocasionados por instalación de aire acondicionado de ludoteca municipal.
Actuaciones: **Petición de información. Pendiente de respuesta.**

Expediente: 2008/0212-MA
Administración: Ayuntamiento de Haro.
Asunto: Ruidos ocasionados por bandas sonoras colocadas en vía pública.
Actuaciones: **Cierre por solución.**

Expedientes: 2008/0223-MA a 2008/0235 - MA
Administración: Ayuntamiento de Logroño. Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Contaminación acústica en un centro dependiente de la Consejería.
Actuaciones: Petición de informe. Gestiones. Cierre por no irregularidad. Reapertura. Petición de información. Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0265-MA y 2008/0365/ MA
Administración: Ayuntamiento de Calahorra.
Asunto: Gestión urbanística. Daños ambientales de sector desarrollado.
Actuaciones: Petición de informe, Ayuntamiento y Consejería de Medio Ambiente. Diligencias de personación. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0305-MA
Administración: Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial.
Asunto: Actividades incompatibles con la protección del visón europeo.
Actuaciones: Petición de informe. Análisis. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0252-MA
Administración: Consejería de Salud y Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Contaminación acústica generada por el sistema de climatización del Centro de Alta Resolución de Procesos Asistenciales (CARPA).
Actuaciones: **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0308-MA
Administración: Ayuntamiento de Albelda.
Asunto: Inactividad del servicio de recogida de residuos.
Actuaciones: Solución tras gestiones con Ayuntamiento y empresa de servicio.

Expediente: 2008/0314-MA
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Legalidad de actividad de centro radiológico de diagnóstico.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0322-MA
Administración: Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial.
Asunto: Expediente sancionador por infracción administrativa cometida al ocasionar un incendio.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad..

Expediente: 2008/0421-MA
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Procedimiento sancionador por infracción de la Ordenanza de ruidos.
Actuaciones: Petición de informe. Pendiente de respuesta.

10. OBRAS Y SERVICIOS



VALORACION GENERAL

Cómo no podía ser de otra manera, por la notable incidencia sobre los bienes y derechos de los ciudadanos que tienen las actividades administrativas resumidas en este apartado, el número de quejas totales constituye un número importante **(39)**, que se traducen en un 8,59% de asuntos recibidos. Este dato implica que la materia se ha mantenido exactamente en los mismos valores que en el ejercicio 2007.

En cualquier caso, es preciso apuntar que se incluyen en este apartado temas en los que la Administración actuante es la local, pero que se han mantenido en esta categoría para relatarlas junto con las instituciones propias de las obras y servicios, como la expropiación forzosa o la responsabilidad patrimonial.

I. Expropiación forzosa. Determinación de las propiedades. Derechos y Garantías del expropiado. Determinación del Justiprecio, etc.

Prácticamente en coincidencia numérica con el pasado año, la cuestión de la expropiación también ha supuesto un importante número de quejas dentro de la materia que nos ocupa. Un primer grupo de esta categoría, es el compuesto por las reclamaciones sobre el propio ejercicio de la potestad de expropiación, así como sobre las características de las obras que legitiman la privación de la propiedad privada (trazados, afecciones, etc.).

En esta tesitura, el margen de maniobra de esta Institución es muy escaso, ya que nos encontrábamos ante criterios de marcado carácter científico o técnico, sobre los cuales no tenemos facultades de supervisión, dada la naturaleza jurídica de este Alto Comisionado. En consecuencia, esta Institución no puede ir más allá de revisar lo actuado en función de parámetros de la legalidad y regularidad del procedimiento seguido, sin que podamos, desde un punto de vista legal y técnico, entrar a revisar o valorar una situación de esta naturaleza ni sustituir a dichos técnicos a la hora de elaborar los distintos dictámenes e informes de contenido técnico que en el ejercicio de su labor realizan, sin que, en ningún caso, puedan ser sustituidos por valoraciones subjetivas, en mayor o menor medida interesadas, centrándonos por tanto en la comprobación de que las distintas actuaciones llevadas a cabo se desarrollan con estricta observancia del principio de legalidad, sin que la disconformidad o desacuerdo con una actuación administrativa pueda por sí sola motivar nuestra intervención.

En el aspecto en el que hemos tenido un mayor margen de maniobra ha sido en el de las reclamaciones en las que los interesados han venido a denunciar la existencia de situaciones de privación de la propiedad por vía de hecho. En el primer asunto al que nos enfrentamos, la vía de hecho de hecho había sido total, ya que la Administración actuante había ocupado la finca del interesado y la había hecho desaparecer en beneficio de las obras que estaba realizando, prescindiendo casi totalmente del procedimiento establecido, ya que el acta de ocupación había sido realizada sin determinar la propiedad de la finca. En la respuesta a nuestro requerimiento de información, la Administración nos comunicó que la situación se había provocado como consecuencia de un error, por lo que procedería de inmediato a la anulación del acta de ocupación y a la indemnización de los daños y perjuicios al interesado.

El segundo asunto de este tipo a que nos enfrentamos consistía en la afección de un inmueble para la colocación de un cuadro de luz a cargo de empresa suministradora, desde hacía algunos años, y sin que las quejas de la interesada ante el Ayuntamiento y la propia empresa. Sin embargo, al igual que en el anterior supuesto, al recibo de la respuesta a la petición de información, supimos que el cuadro no estaba operativo y también conseguimos llegar a una solución al problema descrito.

Por último, hemos de hacer también referencia a aquellos supuestos en los que la reclamación de los interesados guardaba relación con el procedimiento expropiatorio, en el que, por una u otra razón, se encontraban indefensos. Ello no obstante, lo cierto es que todos los asuntos han sido cerrados, ya que todas las Administraciones supervisadas han tramitado de manera escrupulosa los expedientes.

II. Responsabilidad patrimonial.

Como no podía ser de otra manera, y al igual que ha sucedido con la materia destinada a local, los asuntos derivados de la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial, con campo abonado para la interposición de quejas. Desde la perspectiva de la tipología de las mismas, todas guardan una estrecha relación con la realización de obras públicas, que suponen una incidencia en los bienes y derechos de los interesados, y en la mayoría de ellas la Administración no abre los correspondientes expedientes, por lo que nos vemos obligados a intentar gestiones o hacer declaraciones en este sentido. Está función, junto con la de verificar que han sido respetados los derechos del interesado mediante la tramitación pulcra del procedimiento administrativo, son las que realizamos con más intensidad. Es más difícil, por otro lado, que podamos pronunciarnos en torno a la existencia o la determinación de la responsabilidad, ya que ésta es una declaración que debe realizar la propia administración autora de los daños, con los elementos técnicos y científicos vertidos en el expediente, para cuya calificación carecemos de facultades.

Un gran número de las quejas recibidas en esta sede, guardan relación con la irrogación de daños como consecuencia de las obras de construcción, reforma o mejora de las carreteras autonómicas. En estos supuestos no hemos encontrado irregularidades en la tramitación de los procedimientos, más allá de la impresión de los

ciudadanos sobre el resultado del procedimiento administrativo que no siempre es satisfactorio. En realidad, esta es una cuestión de mera legalidad material que no estamos autorizados a supervisar ya que la determinación de la responsabilidad compete a la administración, y únicamente podrá ser corregida por los órganos de la jurisdicción contencioso – administrativa.

Otro grupo de quejas relacionadas con los daños provocados por el funcionamiento de los servicios públicos, es el que comprende las reclamaciones formuladas por lo vecinos de un municipio, por lo daños irrogados por el Ayuntamiento en la realización de obras públicas. Aquí, nuestras intervenciones han sido más heterogéneas, ya que si bien en muchos casos la tramitación ha sido ordinaria y ha finalizado con resolución por actuación correcta, en otras ocasiones hemos puesto en marcha las facultades de mediación de la Defensora para intentar encontrar un acuerdo entre las partes.

Así sucedió, por ejemplo, en un complejo caso de responsabilidad, en la que los daños en el negocio de la interesada eran provocados por la ejecución de unas obras completamente privadas, en las que la responsabilidad municipal era “in vigilando”, ya que no actuaba con todas sus facultades para impedir la irrogación de estos daños. En un principio pudimos obtener un principio de acuerdo que satisfacía a las partes, pero que finalmente no fue cumplimentado, y terminé con la reclamación judicial a tres bandas.

También nos vimos obligados a la intervención en un supuesto en que los daños derivados de la obra pública lo eran a todo el municipio, ya que suponían la práctica desaparición de una calle, lo que empujó a un ciudadano a dirigirse a nosotros en el ejercicio de una suerte de acción pública en materia de urbanismo. En cualquier caso, de la atenta información remitida por la Administración afectada pudimos comprobar como la desaparición de la calle constituía una determinación del planeamiento del municipio.

III. Instalaciones, obras y servicios

Por último, incluimos en este apartado un grupo de quejas de difícil agrupación, que guardan relación con la competencia de las Administraciones Públicas en la ejecución de obras y la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos.

En muchas ocasiones, nos hemos encontrado con quejas que tenían por objeto mostrar el frontal desacuerdo de los ciudadanos que acudieron a nosotros con diversos proyectos municipales. En algunos casos se trataba de la construcción de edificaciones destinadas a centro sanitario y en otros al desarrollo de sectores urbanísticos. En estos casos, la respuesta de esta Institución siempre es la misma, y se ha mantenido constante, ya que la Defensora del Pueblo no tiene ninguna facultad para valorar decisiones de naturaleza política, como la dirección urbanística del municipio, o la elección de las políticas públicas. Así, la determinación de los proyectos de un municipio, constituye una competencia que corresponde exclusivamente a los representantes políticos de los ciudadanos, elegidos en sufragio universal, libre, igual y directo, precisamente para ordenar las intervenciones públicas durante el tiempo de su

mandato. Por esta razón, cualquier declaración de esta Institución sobre esta cuestión, traspasaría claramente el mandato que nos confiere la Ley, lo que nos impide tomar posiciones sobre acciones políticas de alto contenido discrecional.

Otra actuación ciertamente interesante ha sucedido con relación a una queja colectiva, interpuesta por los vecinos de una comarca riojana, para lograr que la Comunidad Autónoma de La Rioja realizara una intervención de mejora y adecentamiento de una carretera que transcurría por la comarca, ya que la misma carecía de señalización horizontal y vertical, e incidía claramente en su seguridad. A la presentación de la queja siguió la realización de gestiones tendentes a verificar si existían planes del Gobierno para la actuación, o si los mismos podían deducirse de la revisión del Plan General de Carreteras. Finalmente, optamos por la emisión de una Sugerencia para que tuviera lugar una actuación urgente, ante los problemas de seguridad que presentaba la vía. A la fecha de redacción de este informe, nos encontramos a la espera de la respuesta de la Administración.

RELACION DE QUEJAS

Expediente:	2007/0161-O
Administración:	Ayuntamiento de Logroño.
Asunto:	Daños ocasionados por filtraciones en el Parking de la Plaza Donantes de Sangre.
Actuaciones:	Recomendación nº 32/2008, para concluir la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial por daños iniciado a instancia del titular de la queja, dando cumplimiento a las garantías del procedimiento de responsabilidad patrimonial y evitar todo motivo de indefensión, ajustándose a las prescripciones del Título X de la Ley 30/1992 y del Real Decreto 429/1993, posibilitando, en el caso de efectiva declaración de responsabilidad patrimonial de la Administración, la indemnización de los daños y perjuicios causados.
Expediente:	2008/0001-O
Administración:	Consejería de Vivienda y Obras Públicas. Ayuntamiento de Nalda.
Asunto:	Vicios del procedimiento de expropiación. Funcionamiento de la entidad local.
Actuaciones:	Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0008-R
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Daños ocasionados por máquina de limpieza.
Actuaciones: **Recomendación nº 21/2008, para concluir la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial por daños iniciado a instancia del titular de la queja, dando cumplimiento a las garantías del procedimiento de responsabilidad patrimonial y evitar todo motivo de indefensión, ajustándose a las prescripciones del Título X de la Ley 30/1992 y del Real Decreto 429/1993, posibilitando, en el caso de efectiva declaración de responsabilidad patrimonial de la Administración, la indemnización de los daños y perjuicios causados.**

Expediente: 2008/0013-O
Administración: Consejería de Vivienda y Obras Públicas.
Asunto: Estado de la vía de acceso a un municipio. Inseguridad.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por vías de solución. Reapertura. Peticiones de información. Análisis de los informes remitidos. Pendiente de estudio a 31 de diciembre de 2008.

Expediente: 2008/0016-R
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Lesiones causadas por caída en vía pública.
Actuaciones: Petición de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0017-O
Administración: Confederación Hidrográfica del Ebro.
Asunto: Discrepancias de gestión con la comunidad de regantes y la confederación hidrográfica.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0024-O
Administración: Ayuntamiento de Nalda. Consejería de Vivienda y Obras Públicas.
Asunto: Expropiación. Indefensión en el procedimiento.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0035-O
Administración: Gobierno de La Rioja. Ayuntamiento de Pradejón.
Asunto: Discrepancia con un proyecto municipal.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0042-O
Administración: Ayuntamiento de Lardero.
Asunto: Mantenimiento de camino público.
Actuaciones: **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0044-O y 2008/0045-O (acumulados)
Administración: Ayuntamiento de Sajazarra.
Asunto: Ausencia de los servicios de electricidad y de telecomunicaciones.
Actuaciones: **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0060-O
Administración: Ayuntamiento de Alfaro.
Asunto: Molestias provocadas por obras de remodelación y pavimentación de aceras.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0071-O
Administración: Ayuntamiento de Alfaro.
Asunto: Deslinde de propiedad. Procedimiento sancionador.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0089-O
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Gestión de aparcamiento subterráneo. Discrepancias con la concesionaria. Devengo de IVA.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad sin petición de información.

Expediente: 2008/0107-O
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Cobro de contribución especial por obra pública.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0115-O
Administración: Ayuntamiento de Entrena.
Asunto: Realización de obras sin licencia. Invasión de propiedad privada.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0116-O
Administración: Consejería de Vivienda y Obras Públicas.
Asunto: Expropiación por vía de hecho de propiedad particular
Actuaciones: **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0137-O
Administración: Ayuntamiento de Ribafrecha.
Asunto: Daños en la propiedad privada por obras públicas. Desaparición de vía pública.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0139-L
Administración: Ayuntamiento de Lardero.
Asunto: Inactividad en procedimiento de responsabilidad patrimonial.
Actuaciones: Petición de información. Retraso imputable al Ayuntamiento.
Recomendación nº 45/08, por la que se precisaba la preceptividad de tramitar y resolver los expedientes de responsabilidad patrimonial por daños causados a terceros incoados a instancia del propio reclamante.

Expediente: 2008/0143-O
Administración: Ayuntamiento de Jalón de Cameros.
Asunto: Disconformidad con el resultado de obras de adecentamiento del municipio.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0155-O
Administración: Ayuntamiento de Cenicero.
Asunto: Mejora y ensanche de un puente. Invasión de propiedad privada.
Actuaciones: Petición de información. Visita al municipio. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0159-O
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Colocación de cuadro eléctrico en propiedad privada sin autorización.
Actuaciones: Petición de información. Realización de gestiones de mediación. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0167-O
Administración: Ayuntamiento de Viguera.
Asunto: Obra privada. Daños en negocio adyacente. Indebida protección municipal.
Actuaciones: Petición de información. Activación de las funciones de mediación de la Institución. Cierre por pérdida de objeto de la queja.

Expediente: 2008/0174-O
Administración: Ayuntamiento de Sajazarra.
Asunto: Problemas de Accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas, relativo a pendiente máxima permitida en vial público.
Actuaciones: Inspección y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0198-O y su acumulado 2008/0199/O
Administración: Ayuntamiento de Sajazarra. Consejería de Industria.
Asunto: Gestión urbanística. Defectuosa urbanización de unidad de ejecución.
Actuaciones: Petición de información. Visita a la zona. Reunión con el equipo de Gobierno. Ampliación de datos. Pendiente de respuesta a 31 de diciembre de 2008.

Expediente: 2008/0264-O
Administración: Consejería de Vivienda y Obras Públicas.
Asunto: Inhabilitación de acceso a finca particular.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0319-O y su acumulado 2008/0321/O
Administración: Ayuntamiento de Nalda.
Asunto: Daños por derrumbe de edificio y desaparición de la calle.
Actuaciones: Petición de información. Recepción. Cierre por litispendencia.

Expediente: 2008/0329-O
Administración: Consejería de Vivienda y Obras Públicas.
Asunto: Daños ocasionados por obras de mejora de la carretera LR-284.
Actuaciones: **Petición de información.** Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0374-O
Administración: Consejería de Vivienda y Obras Públicas y Ayuntamiento de Santo Domingo de la Calzada.
Asunto: Deficiencias en señalización vial de la LR-111.
Actuaciones: **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0390-O
Administración: Consejería de Vivienda y Obras Públicas.
Asunto: Ruidos ocasionados por acceso a garaje comunitario.
Actuaciones: Petición de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0394-L
Administración: Ayuntamiento de Haro.
Asunto: Responsabilidad patrimonial por daños personales ocasionados en persona del público por caída de elemento de carroza municipal.
Actuaciones: Requerimiento de información pendiente de respuesta a fecha 31 de diciembre de 2008.

Expediente: 2008/0395-L
Administración: Ayuntamiento de Alfaro.
Asunto: Responsabilidad patrimonial. Cuantía. Inclusión de Impuesto sobre el Valor Añadido.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0401-O
Administración: Administración General del Estado.
Asunto: Colocación de cableado en propiedad privada. Daños a causa de las fijaciones.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0434-O
Administración: Consejería de Vivienda y Obras Públicas.
Asunto: Incomunicación de varias localidades por obras (LR-113).
Actuaciones: **Petición de información.** Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0451-O
Administración: Consejería de Industria, Innovación y Empleo.
Asunto: Expediente de expropiación. Irregularidades.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta a 31 de diciembre de 2008.

11. SALUD

VALORACION GENERAL



En este apartado hacemos mención de las **39** quejas presentadas ante la Institución a lo largo del año 2008. En esta línea, es innegable que el área de sanidad es una en las que los ciudadanos continúan demandando más la intervención de esta institución, pudiendo señalarse que, respecto del año 2007, en el que se presentaron un total de 41 quejas, durante el ejercicio 2008 se ha producido un sensible descenso en la materia, pues han pasado de representar un 10,62% en 2007 a ser un 8,59% en 2008.

En esta área, en la que se incluyen todas aquellas intervenciones dirigidas a la protección del derecho a la protección de la salud, reconocido por el artículo 43 de la Constitución Española, la cuales hemos dividido en cuatro categorías.

I. Asistencia sanitaria en general (Atención primaria, especializada y quirúrgica, diagnóstico y tratamiento de determinadas patologías, actuación de profesionales médicos, etc.).

La primera está integrada por todas aquellas reclamaciones dirigidas a los distintos **niveles de la atención sanitaria**. En este apartado deben reflejarse mayormente aquellas situaciones que eran percibidas por los usuarios como de desatención sanitaria, bien por ausencia de diagnóstico, bien por la ineficacia de un tratamiento en particular.

En este sentido, y con las salvedades que haremos posteriormente, hemos de señalar que nuestra intervención ha de ser considerada como muy útil para los ciudadanos que han confiado en nosotros, ya que un alto número de problemas han podido ser efectivamente solucionados.

Del total de las quejas del primer bloque, destacan por encima de las demás, las interpuestas con relación al tratamiento que el Servicio Riojano de Salud concede a las enfermedades de **fibromialgia, síndrome de dolor crónico y fatiga crónica**. Sobre esta sensible materia, apuntamos que hemos llegado a tener un buen conocimiento de la situación, gracias a la situación de especial colaboración que mantenemos con el tejido asociativo, lo que nos ha permitido acercarnos más eficazmente al problema. Así, los representantes de estas asociaciones, así como algunas personas que han

interpuesto las quejas a título particular, nos han comunicado sus percepciones, a través de las cuales estiman que el sistema riojano de salud no otorga a estas patologías la autonomía precisa para obtener una prestación sanitaria adecuada. Afirman, y así hemos podido comprobarlo, que la atención es prestada a través del servicio de reumatología, del que desde luego no tienen ninguna queja, pero añaden que esta situación es el origen de la ausencia del tratamiento sistemático y multidisciplinar que precisan, expresando que la Administración sanitaria no ha hecho frente a esta realidad, que desde luego afecta a un número considerable de ciudadanos riojanos. Fruto de dicha desasistencia, expresan que padecen graves problemas, amén de la dificultad de diagnosticar su enfermedad, el hecho de que tales padecimientos no se consideren “enfermedad”, a los que se suman problemas laborales, sociales e incluso familiares.

Por ello, una vez que hemos constatado esta situación, hemos remitido varias Recomendaciones y Sugerencias a la Consejería de Salud, planteando como primera fase del camino para la creación de una unidad o servicio específico para las enfermedades de fibromialgia, fatiga crónica y dolor crónico, que integre especialistas de todas las ramas afectadas, abordando de manera planificada y con profundidad el desarrollo de programas de formación continuada dirigidos a todos aquellos profesionales implicados, y establecer, al menos, una unidad de referencia con un equipo multidisciplinar, sin olvidar la necesidad de promover una adecuada comunicación y colaboración con las asociaciones de personas afectadas, para conocer sus inquietudes.

En un primer momento, la respuesta de la Consejería era la de considerar que afronta el problema adecuadamente. No obstante, hemos de señalar que en las últimas respuestas emitidas, nos han trasladado su buena disposición para mantener contactos con la Asociación de enfermos para recibir sus sugerencias y reclamaciones. De hecho, en algunos casos particulares, incluso se han aceptado Recomendaciones dirigidas a adoptar medidas para el correcto diagnóstico y tratamiento de esta patología, llegando incluso a derivar a los pacientes a centros extracomunitarios de referencia.

El contenido de esta respuesta permite hacer entender a esta Institución que desde la Consejería de Salud, el Servicio Riojano de Salud, así como desde la propia unidad de reumatología del Hospital San Pedro, existe un adecuado grado de comprensión y sensibilización hacia la enfermedad. Ello no obstante, esta circunstancia no es incompatible con el hecho de que tanto los particulares que han presentado sus quejas en esta materia, así como la Asociación que representa a los pacientes riojanos, encuentran cierto déficit en el tratamiento recibido por el sistema público de salud riojano, por lo que, en cualquier caso, se considera adecuado ahondar en las recomendaciones realizadas desde esta Institución, que, salvando los criterios técnicos y médicos en los que no podemos entrar en cualquier caso, vienen predeterminadas por los estudios existentes, así como por los profesionales expertos sobre la materia.

Es cierto que la inevitable tensión entre la mejora de las prestaciones sanitarias y el objetivo de autosuficiencia y racionalidad de recursos de los sistemas sanitarios públicos provoca que las medidas adoptadas para abordar una enfermedad no sean

en todo caso las ideales. Sin embargo, también es cierto que ante la aparición de situaciones nuevas (en este caso, la identificación de unas enfermedades complejas como la fibromialgia y el síndrome de fatiga crónica) la sanidad pública en La Rioja (también en otras comunidades autónomas) no estaba reaccionando de la forma que demanda el problema en cuestión, originando diferencias entre los sistemas sanitarios públicos.

En parecidos términos nos pronunciamos tras analizar una queja que nos hacía llegar una madre, preocupada por las dificultades que estaba encontrando para cubrir las necesidades básicas que necesitaba su hijo, enfermo de **Fibrosis quística**. La fibrosis quística es una enfermedad crónica y hereditaria que representa un grave problema de salud. Es una enfermedad degenerativa que afecta principalmente a los pulmones y al sistema digestivo. Para mantener controlada la enfermedad, las personas con fibrosis quística necesitan un cuidado permanente con continuos tratamientos para las complicaciones pulmonares y digestivas, con controles periódicos en el hospital y una dedicación plena por parte de los pacientes y de su familia.

No era posible hablar en este caso de una vulneración del derecho a la protección de la salud, pero sí referirse a las carencias en la atención individualizada al paciente que nos transmitía la queja, al cual, considerándolo en su especificidad, se le excluía de unas posibilidades en la atención sanitaria que nos consta disfrutaban los afectados por esta enfermedad en otros centros extracomunitarios, y que en gran medida quedarían resueltos atendiendo al grueso de las medidas que proponemos. Por ello, considerando que una situación como la que motivaba la queja no debía dilatarse en el tiempo, por lo que suponía de perjuicio para la salud de la persona interesada, y de todos aquellos afectados por esta patología, y siempre centrándonos en las actuaciones que deben llevarse a cabo desde el estricto ámbito sanitario –por cuanto la atención integral de la FQ requiere, sin duda, también medidas de intervención desde el ámbito educativo y laboral que quedaban fuera de estudio en la queja-, señalamos una serie de propuestas que considerábamos más acuciantes, sin perjuicio de aquellas otras que se consideren convenientes, con el objetivo de avanzar en el diagnóstico y tratamiento de la Fibrosis Quística, posibilitando con ello una mejora en la calidad de vida de los enfermos, incluida la persona autora de la queja.

Mejor resultado se obtuvo con una queja relacionada a la técnica de **conservación y crionización de la sangre del cordón umbilical**. En este caso, si bien concluíamos que no era posible vislumbrar omisiones o actitudes pasivas de la Consejería de Salud, que aconsejen o legitimen una recomendación o sugerencia, si resultaba conveniente reflexionar sobre la necesidad de iniciar la tramitación de un Plan Autonómico, en el seno de nuestro sistema de salud, que valore los procedimientos, la financiación, y los plazos de consecución de los objetivos desgranados en el Plan Nacional. En los mismos términos, señalábamos que podría resultar aconsejable la iniciación de la tramitación precisa para acreditar al Hospital San Pedro, para la extracción y almacenamiento hasta el transporte de sangre-cordón umbilical (SCU), teniendo en cuenta, además que ningún centro riojano cuenta con tal acreditación. Posteriormente al cierre de la queja, conocimos que la Consejería de Salud iba a poner en marcha la creación de un banco público que permita la donación de cordón umbilical en La Rioja.

Mención especial dentro de este capítulo merece la **atención a la salud mental** en La Rioja, debido a la insuficiencia crónica de recursos asistenciales para enfermos mentales, y que ha motivado que algunas quejas se hayan presentado con ocasión del traslado de pacientes a centros extracomunitarios para su tratamiento.

En este aspecto, hemos podido comprobar como ambas Administraciones implicadas (Salud y Servicios Sociales) muestran una defensa decidida de la definición de su espacio competencial, si bien con evidentes matices, en función de qué Departamento sea el informante. Sin embargo, nuestras Recomendaciones no se dirigen a cuestionar los respectivos ámbitos competenciales, sino a lanzar la reflexión a las Administraciones implicadas para que valoraren la posibilidad de comenzar a dar pasos en orden a lograr instrumentos comunes en los ámbitos preferentes o prioritarios de la atención sociosanitaria y al diseño e implementación de procedimientos comunes de acceso que permitan desarrollar el actual espacio socio-sanitario riojano, posibilitando con ello una atención íntegra y unidireccional de las personas con enfermedad mental, con el fin de que puedan desarrollar la máxima autonomía personal y potenciar su integración social, y llevar en definitiva una vida lo más normalizada posible, así como ofrecer a sus familiares todo el apoyo, asesoramiento y formación que precisen, a todos los niveles, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de toda la familia.

Al margen de la determinación de las competencias propias, es loable reconocer que, por lo menos, la Consejería de Salud no descarta que pueda establecerse una estrecha colaboración y coordinación entre la red de Salud Mental y la red de Servicios Sociales, con el fin de mejorar la calidad de vida de estas personas, y por ende la de sus familiares.

En principio lo transcrito podría servir para considerar que existe de alguna forma una voluntad o compromiso de avance en la consecución progresiva de logros en línea con lo señalado por nuestra Institución, si bien hace falta que tales declaraciones de intenciones se recojan no sólo en programas dirigidos a este colectivo de personas discapacitadas con enfermedad mental, sino que las mismas se materialicen, superando posibles monopolios de atención y el actual marco de responsabilidades de ambas Administraciones.

Otro de los temas que se han abordado con cierta frecuencia ha sido aquel relacionado con un supuesto **trato incorrecto e irrespetuoso por parte de profesionales sanitarios**, casi siempre basados en las apreciaciones subjetivas de los peticionarios, frente a las que la Administración, previo traslado al profesional cuestionado a fin de que pueda ofrecer su versión de los hechos, desmiente toda responsabilidad.

En la mayoría de estos casos, la Institución no se encuentra en disposición de valorar la forma en que realmente se produjeron los hechos, ya que únicamente contamos con exposiciones de los hechos completamente contradictorias, resultando de muy difícil acreditación, al producirse en la intimidad de una consulta profesional, sin testigos ni soporte documental alguno, por lo que sin cuestionar la veracidad del contenido de las quejas, simplemente expresamos que carecemos de elementos

objetivos que nos permitan formar un cuadro aproximado de lo sucedido con la suficiente fuerza como para plantear alguna corrección o amonestación al respecto.

De todos modos, siempre agradecemos a los afectados que se hayan decidido a denunciar esta situación, ya que la interposición de este tipo de quejas es un valioso instrumento que ha sido puesto en manos de los administrados, y que, debidamente utilizado, permite a la Institución de la Defensora del Pueblo Riojano detectar y controlar las conductas impropias del personal al servicio de la Administración. Por este motivo valoramos igualmente estas quejas, aunque no hayan obtenido un resultado satisfactorio, sobre todo si existen denuncias similares por comportamientos parecidos, ya que orientan a la Institución, y por tanto a las Administraciones Públicas a través del Informe que debemos presentar anualmente al Parlamento de La Rioja, a profundizar en la calidad de los servicios.

Otros aspectos de cierta relevancia que se han abordado a lo largo del pasado año han tenido como eje la **atención sanitaria a los menores de edad**, tanto pediátrica como hospitalaria. En el primer caso, con ocasión de una queja en la que se denunciaban carencias en la atención pediátrica en el municipio de Logroño, se tuvo que efectuar una Recomendación destinada a que la Administración trate de buscar fórmulas que permitan la instauración progresiva de turnos de atención continuada de personal de Pediatría en los Centros de Salud de Logroño, en los que se dispensara la Atención Primaria Continuada. En cuanto a la atención hospitalaria, también hubo de dirigirse una Sugerencia a la Consejería de Salud, en relación a la defensa del derecho al vínculo materno-filial durante los ingresos hospitalarios de lactantes, con el objetivo de asegurar, en la medida de lo posible, el acompañamiento de los padres y madres del niño hospitalizado durante todo el proceso asistencial.

Por último, debemos señalar un procedimiento en el que se nos trasladaba la imposibilidad de **realizar el test de VIH de forma anónima**. Ciertamente, para la inmensa mayoría de las personas, no es fácil el hecho de someterse a una prueba de detección de anticuerpos frente al VIH. Por este motivo, la garantía del anonimato juega un papel fundamental, ya que normalmente que la población general opta por desplazarse a otras provincias cercanas donde la red sanitaria pública le permite someterse a la prueba de forma anónima, y otras veces acude a un laboratorio privado, o simplemente decide no hacérsela. Si esto ocurre con la población general, la situación se agrava en ciertos sectores en particular.

Nadie cuestiona que el Servicio Riojano de Salud esté concienciado con el problema, ni en modo alguno critica que la prueba deba realizarse -como así ocurre en la práctica- de forma confidencial. Sin embargo, desde la Administración se afirma que nunca se ha realizado la toma de muestras en la Unidad de Enfermedades de Transmisión Sexual de forma anónima, ya que las muestras deben ir correctamente identificadas, pues en otro caso podrían darse casos de información de resultados erróneas.

Ahora bien, la confidencialidad de los datos amparada por el secreto profesional no es muchas veces garantía suficiente. Es importante tener en cuenta que para la inmensa mayoría de las personas no es fácil el hecho de someterse a una prueba de detección de anticuerpos frente al VIH: exige hablar de prácticas de riesgo que se

hayan podido mantener que pueden denotar aspectos de su vida personal y sexual que no quieren revelar (por ejemplo, una homosexualidad encubierta, ejercicio de la prostitución o ser cliente de la misma, problemas de consumo de drogas o simplemente una infidelidad). A todo esto hay que añadir la preocupación que conlleva la posibilidad de recibir un resultado positivo.

Por ello, con independencia de mantener por su fiabilidad el actual protocolo para enfermos que hayan dado un resultado positivo en test previos, también hemos dirigido a la Consejería de Salud una Sugerencia en el sentido de que es necesario desarrollar actividades encaminadas a la promoción de la detección precoz del VIH entre la población general y de forma específica dirigida a determinadas poblaciones más vulnerables, articulando mecanismos que faciliten el anonimato en el acceso a la prueba, se podría conseguir que sea mayor el número de personas que se realicen la prueba favoreciendo así, el seguimiento en caso de un resultado positivo.

II. Listas de espera. Tardanza en recibir la prestación sanitaria o clínica correspondiente (ginecología, urología, traumatología, cardiología y tratamiento de infertilidad).

En segundo lugar damos noticia de las reclamaciones interpuestas en materia de **listas de espera**, que es uno de los principales retos de la sanidad moderna. Sin duda, una de las principales materias que abordamos en relación con la prestación sanitaria, es la relativa a las listas de espera en sus distintas modalidades. En ellas, los interesados nos informan de una cita en consulta de determinada especialidad que se demora por un tiempo que consideran excesivo y lesivo para su derecho a la atención sanitaria.

Al acercarnos a este evidente problema en algunas áreas, partimos de una consideración preliminar. La existencia de cierto tiempo de espera entre la solicitud y la efectiva prestación del servicio es inevitable, debido a la clara desproporción existente entre la oferta y la demanda de servicios sanitarios. Sin embargo, esta constatación objetiva no puede esconder que la prestación sanitaria en un tiempo razonable, tal y como está configurada por la Ley General de Sanidad y por la Ley de Salud de La Rioja, forma parte del núcleo esencial del derecho a la protección a la salud, por lo que las Administraciones Públicas están ciertamente obligadas a la implantación de sistemas de mejora y optimización de los tiempos de espera.

Lo cierto es que a lo largo del ejercicio encontramos verdaderas dificultades para conocer más de cerca la situación de las listas de espera para consulta de determinadas especialidades (ginecología, urología, traumatología, cardiología, tratamiento de la esterilidad,...), ya que nunca hemos tenido respuestas satisfactorias de la Consejería de Salud sobre las cuestiones que le planteábamos con relación a los tiempos de espera y a los sistema de reducción de listas, a lo que tampoco hemos podido acceder mediante publicadas, ya que estas no existen en el seno del departamento. Por ello, en la mayoría de las ocasiones hemos debido conformarnos con los datos aportados por los pacientes y los publicados por el sistema nacional de listas de espera, que también cuenta con los datos volcados por el sistema riojano.

En este punto, partimos del hecho de que la universalización de la asistencia ha provocado que los Servicios Públicos de Salud hayan asumido la asistencia sanitaria para todos los ciudadanos y en la mayoría de las especialidades que la ciencia médica reconoce, lo que unido al incremento de la esperanza de vida y a la evolución misma del proceso asistencial ha tenido una consecuencia radical: la demanda de asistencia sanitaria es desproporcionada con relación a la oferta que los Servicios de Salud pueden ofrecer, por lo que existencia de listas de espera es inevitable y, desde luego, comprensible. Ello no obsta, sin embargo, para que la Administración Sanitaria deba comprometerse en ofrecer la asistencia sanitaria en un periodo de tiempo adecuado y en términos de equidad.

Por otra parte en este apartado referido a la sanidad un determinado número de quejas que se han presentado hacían referencia a los **casos de retraso y existencia de listas de espera** en la asistencia sanitaria prestada en centros hospitalarios o centros de salud ha constituido otro de los supuestos sobre los que versaban determinadas quejas, destacando entre ellas las consultas de ginecología, traumatología, tratamiento de infertilidad, y cardiología.

En tercer lugar damos noticia de las reclamaciones interpuestas en materia de listas de espera, que es uno de los principales retos de la sanidad moderna. Al acercarnos a este evidente problema en algunas áreas, partimos de una consideración preliminar. La existencia de cierto tiempo de espera entre la solicitud y la efectiva prestación del servicio es inevitable, debido a la clara desproporción existente entre la oferta y la demanda de servicios sanitarios. Sin embargo, esta constatación objetiva no puede esconder que la prestación sanitaria en un tiempo razonable, tal y como está configurada por la Ley General de Sanidad y por la Ley de Salud de La Rioja, forma parte del núcleo esencial del derecho a la protección a la salud, por lo que las Administraciones Públicas están ciertamente obligadas a la implantación de sistemas de mejora y optimización de los tiempos de espera.

Lo cierto es que a lo largo del ejercicio encontramos verdaderas dificultades para conocer exactamente el problema en La Rioja, ya que nunca hemos tenido respuestas satisfactorias de la Consejería de Salud sobre las cuestiones que le planteábamos con relación a los tiempos de espera y a los sistema de reducción de listas, por lo que en la mayoría de las ocasiones hemos debido conformarnos con los datos aportados por los pacientes y los publicados por el sistema nacional de listas de espera, que también cuenta con los datos volcados por el sistema riojano. No obstante, debemos reconocer también que varios de los procedimientos fueron cerrados al haberse solucionado, tras la petición de información de la Institución, al comunicarnos los interesados la materialización de la citación para consulta o intervención. Asimismo, emitimos una Sugerencia para que se implantasen de medidas que permitan atender la consulta de las concretas especialidades en un periodo de tiempo adecuado, conforme a criterios clínicos y de equidad.

Por último, los **tratamientos de la infertilidad** a los que se venían sometiendo determinadas parejas. En las mismas se cuestionaba, además del hecho de tener que acudir a una Clínica privada con la que el Gobierno de La Rioja tiene concertada la realización de algunas de las técnicas utilizadas en estos tratamientos, principalmente el retraso que se venía produciendo en la aplicación de estos tratamientos y el

problema que ello representaba a causa de la edad que alcanzaban algunas de las personas que deseaban someterse a dichos tratamientos que, en ocasiones, tenía como consecuencia que finalmente acudieran a la sanidad privada para recibir una adecuada atención.

Si bien constatamos que desde el sistema sanitario público de La Rioja se está atendiendo este tipo de prestaciones, incluyéndose en las mismas las diversas técnicas actualmente disponibles, la angustia y necesidad que se vive por parte de las parejas que por distintas circunstancias no han podido ejercer la maternidad y paternidad de forma natural, que se ve incrementada conforme al paso del tiempo y la espera en la lista de solicitantes, nos ha llevado no obstante a reflejar esta cuestión en este apartado con el fin de que, continuando con el régimen de prestación establecido actualmente, se atienda la demanda de técnica de reproducción asistida en un periodo de tiempo adecuado, mediante una gestión más eficaz de la lista de espera para los tratamientos de infertilidad.

III. Prestaciones sanitarias. Reintegro de gastos. Ayudas sociales complementarias.

Un aspecto importante de la asistencia sanitaria en sus distintas vertientes, es el **complemento económico** que debe seguir a determinadas prestaciones. También son numerosas las quejas sobre los derechos de los usuarios del sistema sanitario, y concretamente sobre la falta de inclusión de determinadas prestaciones sanitarias en el catálogo de servicios públicos y a la negativa de la Administración sanitaria al reintegro de gastos.

En este capítulo nos hemos encontrado ante supuestos de no inclusión de determinadas prestaciones, prótesis y fármacos, en la Cartera de Servicios o Catálogo de prestaciones del Servicio Riojano de Salud, y la carga económica de tener que financiar totalmente la adquisición del producto sanitario; o con la negativa al reintegro de gastos, bien porque la asistencia sanitaria recibida o que se demanda, o el producto sanitario adquirido no están comprendidos en la Cartera de Servicios o Catálogo de prestaciones, bien porque el interesado no había cumplido u observado los requisitos formales exigidos para generar el derecho al reintegro del gasto.

Han sido numerosas también las quejas en las que, los peticionarios solicitaban el **reintegro de los gastos médicos originados en el ámbito de la medicina privada**, al que habían decidido acudir voluntariamente, donde nos dedicamos al análisis de la prestación dada al interesado en el seno del sistema público, sin entrar a valorar criterios científicos que nos están vedados, llegando a la conclusión de que habitualmente se han aplicado los protocolos vigentes, por lo que no estimamos vulneración alguna de derechos ciudadanos.

Por lo que respecta a la solicitud de reintegro de los gastos médicos, analizamos la normativa aplicable, y encontramos que no parecían cumplirse los requisitos exigidos por la legislación, que dispone que los gastos ocasionados por servicios prestados fuera de los servicios públicos de salud, únicamente serán reembolsados,

cuando tenga lugar una necesidad de carácter vital. Como apuntamos, estos requisitos han sido altamente interpretados por la Jurisprudencia del Tribunal Supremo, que ha declarado que, además, es preciso para proceder al reembolso, que no haya tenido lugar una asistencia por el propio Servicio Público, por lo que es previsible que ante una eventual reclamación, el Servicio Riojano de Salud, denegara la petición, y así se lo comunicamos a los peticionarios.

También se han planteado quejas relativas al **reintegro de gastos por desplazamiento a centros sanitarios extracomunitarios**. El alojamiento y manutención en los supuestos de derivaciones a otros servicios del sistema nacional, conforma un elemento nuclear del derecho a la protección de salud, teniendo que estas derivaciones se producen por la falta de algunas prestaciones en nuestro territorio, y provocan numerosos perjuicios a pacientes y familiares. En este sentido, hemos intervenido en algunos casos en los que esta ayuda por desplazamiento no era concedida, o bien la concesión se demoraba en el tiempo.

La concesión de ayudas financieras al alojamiento y manutención en los supuestos de derivaciones a otros servicios del sistema nacional, conforma un elemento nuclear del derecho a la protección de salud, teniendo que estas derivaciones se producen por la falta de algunas prestaciones en nuestro territorio, y provocan numerosos perjuicios a pacientes y familiares. En este sentido, hemos intervenido en algunos casos en los que esta ayuda por desplazamiento no era concedida, o bien la concesión se demoraba en el tiempo. Así, hemos visto que el problema fundamental era de tipo organizativo, ya que la dilación en la tramitación y abono de los fondos tenía que ver con algunos problemas de orden técnico y de necesidades de recursos humanos, que a lo largo de nuestras investigaciones se han ido solucionando, mediante la implantación de una nueva aplicación informática, la adscripción de personal, e incluso la promoción de modificaciones normativas.

Sobre este aspecto concreto, hemos tenido que recordar que, si bien con carácter general se abona la dieta por estancia cuando el paciente precise alojamiento y manutención fuera de su domicilio habitual con motivo de la asistencia sanitaria que le haya sido previamente autorizada, al tratarse de asistencia ambulatoria, sin hospitalización, no se genera derecho a ayuda compensatoria por alojamiento ni manutención, salvo que sea necesaria la pernocta por necesidades motivadas por precisar una asistencia continuada.

Como consecuencia de todo ello, si bien es perfectamente lógico y comprensible desde el punto de vista humano que los usuarios manifiesten su malestar ante la insuficiencia de la cantidad que finalmente se les reconoce, atendido el gasto que en ocasiones han tenido que afrontar para poder ser atendido en otra Comunidad (taxi, vehículo particular, etc.), lo cierto es que la sanidad pública le ha ofrecido la cuantía máxima que le permite la normativa vigente, sin que la legítima petición del firmante de la queja pueda razonablemente constituir el contenido de la acción protectora de un sistema caracterizado por la limitación de medios y su proyección hacia una cobertura de vocación universal, por lo que el reintegro peticionado carece de la necesaria cobertura legal, al no concurrir en definitiva los presupuestos legales para ello.

Sí que hay que decir que, en otras circunstancias, podríamos haber dirigido una Sugerencia a la Consejería de Salud para que se estudiara la posibilidad de llevar a cabo una actualización de las ayudas por gastos de desplazamiento, en los términos establecidos en la Disposición adicional primera de la Orden de 25 de agosto de 2005 -que prevé esa posibilidad de actualizarlas mediante Resolución del Consejero de Salud-, de forma que se elevaran las cuantías a cantidades similares a las ofrecidas por otras Administraciones en caso de desplazamiento, y que rondan los 0,25 euros/km.. Sin embargo, desde la Consejería de Salud se ha informado que ya se está estudiando llevar a cabo una actualización de cuantías, lo que deja vacía de contenido una resolución por nuestra parte en tal sentido.

Otro aspecto importante de la asistencia sanitaria en sus distintas vertientes, es el **complemento económico** que las personas con hemofilia u otra coagulopatía congénita, que hayan sido infectadas por el virus de la Hepatitis C, como consecuencia de haber recibido tratamiento con concentrados de factores de coagulación en el ámbito del sistema sanitario público.

En este caso, concluíamos que se trataba de una cuestión de oportunidad en la determinación del gasto público, y no de legalidad, de lo cual se desprende que por la no implantación de las medidas que los afectados demandan en este caso se produzca alguna irregularidad o abuso por parte de las Administraciones Públicas, por muy deseable que así fuera.

Obviamente todo es mejorable, pero cualquier fórmula que se adopte para mejorar el servicio es controvertida pues no es tarea fácil encontrar un mínimo equilibrio entre los derechos de los ciudadanos y la obligación de asegurar que los fondos públicos se gasten de forma eficiente, y que además esa solución logre la total conformidad de las partes afectadas. La consecución de este equilibrio es realmente difícil en el caso expuesto, y lo único que desde esta Institución podíamos hacer era insistir y trasladar una vez más a la Consejería de Salud en cuanto a la necesidad de arbitrar medidas complementarias que posibiliten dar respuesta a las necesidades de estas personas cuando así es indicado, y en consecuencia que se compensen las desventajas existentes en este aspecto respecto de los ciudadanos de otras Comunidades donde tales ayudas se han desarrollado.

IV. Supuestos errores médicos. Responsabilidad patrimonial.

Por último, otro gran caladero de quejas sobre la sanidad riojana, tiene que ver con la tramitación de expedientes de **responsabilidad patrimonial** por daños irrogados en la asistencia sanitaria. En este caso, los problemas son esencialmente distintos de los sucedidos en otras materias, ya que la Administración Sanitaria riojana tramita correctamente los procedimientos, y en la generalidad de los casos da una respuesta ajustada al ordenamiento jurídico, independientemente del grado de satisfacción generado en el administrado, que por otro lado suele encontrarse en momentos muy difíciles de su vida cuando se enfrente a estas situaciones.

Además, tenemos que añadir que, dejando al margen aquellos casos que se encontraban pendientes de sentencia judicial, las facultades de intervención de este Institución han de limitarse a comprobar que se cumplen todas las garantías desde el punto de vista del derecho administrativo, tal y como detallamos posteriormente. En algún caso, no obstante, hemos formulado una Sugerencia para que se inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial, en el que se valoren la concurrencia o no, de los presupuestos necesarios para reconocer o denegar la existencia de la acción de responsabilidad por los hechos que motivan la queja, conforme al artículo 106.2 de la Constitución Española.

Varias han sido también las quejas que se han planteado por supuesta **mala praxis de los profesionales sanitarios**, principalmente centrados en la atención del Servicio de Urgencias del Hospital San Pedro, en intervenciones quirúrgicas y en atención ginecológica. Casi siempre, en estos casos, nos hemos encontrado con la dificultad de disponer de elementos objetivos de juicio para poder determinar cómo han ocurrido los hechos en este caso, y si la paciente ha recibido una asistencia correcta y adecuada, careciendo asimismo de recursos técnicos que permitan determinar las causas y, en su caso, plantear una recomendación en el sentido de que la asistencia recibida no ha sido la adecuada, y que, por ende, hubiera motivado la consecuente y razonada petición por el perjuicio personal y/o moral ocasionado, e incluso la posibilidad de solicitar la incoación de un expediente de responsabilidad patrimonial para deslindar la eventual existencia de responsabilidad imputable a los servicios públicos sanitarios.

Al dirigirnos habitualmente a la Consejería de Salud para solicitar información sobre aquellas queja en las que los interesados nos han expresado una presunta negligencia profesional, nos encontramos frecuentemente ante dos versiones completamente distintas de los mismos hechos. Por ello ante la divergencia de posiciones, de un lado de la paciente, y de otro, de la Administración Sanitaria, y sin prejuzgar el fondo del asunto, esto es, la existencia de un daño o lesión evaluable económicamente, individualizada e imputable a la Administración bajo un nexo o relación de causalidad (causa a efecto) en los términos reconocidos en el artículo 106, consideramos pertinente que se decretara la incoación de oficio de un expediente de responsabilidad patrimonial para deslindar la eventual existencia, o en su caso inexistencia de responsabilidad imputable a los servicios públicos sanitarios.

Reiteramos que sin intención de prejuzgar el fondo del asunto, es preciso recordar en lo que se refiere a los concretos actos médicos capaces de causar un daño a un paciente, el funcionamiento del servicio público consiste en el cumplimiento por la administración Sanitaria de un deber jurídico previo e individualizado respecto de ese paciente, que es correlativo al derecho de éste a la protección a la salud y a la atención primaria, como principio rector de la política social y económica, contemplado dentro del Capítulo III del Título I de la CE.

Sólo partiendo de esta premisa, resulta posible explicar técnicamente la reiteración con que la doctrina y la jurisprudencia, así como los Dictámenes del Consejo de Estado y de los Órganos Consultivos de las Comunidades Autónomas, vienen exonerando de responsabilidad a la Administración cuando el actuar médico, en el caso concreto, ha sido conforme a la llamada *lex artis ad hoc*. Por ello, y para

poder desentrañar correctamente sin los hechos alegados por ambas partes estimamos preciso que la Consejería iniciara de oficio el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial, y así lo recomendamos. No obstante, la Administración afectada no aceptó la resolución, lo que comunicamos a la interesada.

RELACION DE QUEJAS

Expediente: 2007/0292-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Anonimato en la realización de test de VIH.
Actuaciones: **Sugerencia nº 10/2008, dirigida a promover un mecanismo que posibilite el anonimato en el acceso al test de VIH y otras enfermedades de transmisión sexual.**

Expediente: 2007/0302-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Lista de espera en atención ginecológica.
Actuaciones: **Recomendación nº 18/2008, para implantación de medidas que permitan atender la consulta de ginecología en un periodo de tiempo adecuado, conforme a criterios clínicos y de equidad, así como para lograr una gestión más eficaz de la lista de espera para consulta ginecológica.**

Expediente: 2007/0316-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Lista de espera para tratamiento de la Esterilidad.
Actuaciones: **Sugerencia nº 12/2008, para impulsar medidas que posibiliten atender la demanda de técnica de reproducción asistida en un periodo de tiempo adecuado, así como para lograr una gestión más eficaz de la lista de espera para los tratamientos de infertilidad, conforme a criterios clínicos y de equidad.**

Expediente: 2008/0003-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Lista de espera. Cuatro meses en urología.
Actuaciones: Petición de información. Gestiones. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0019-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Tratamiento psiquiátrico derivado a otro Servicio de Salud.
Actuaciones: Petición de información. Gestiones. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0031-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Derecho a la elección de médico. Ginecología.
Actuaciones: Petición de información. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0048-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Mala actuación del Servicio de Urgencias del Hospital San Pedro.
Actuaciones: **Sugerencia nº 9/2008, para que se inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial, en el que se valoren la concurrencia o no, de los presupuestos necesarios para reconocer o denegar la existencia de la acción de responsabilidad por los hechos que motivan la queja, conforme al artículo 106.2 de la Constitución Española.**

Expediente: 2008/0097-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Mal funcionamiento de la unidad de lactantes. Derecho al vínculo materno – filial.
Actuaciones: Petición de información. **Sugerencia nº 21/2008, para que la Consejería de Salud asegurar, en la medida de lo posible, el acompañamiento de los padres y madres del niño hospitalizado durante todo el proceso asistencial, y las máximas condiciones de intimidad y confidencialidad en la información prestada.**

Expediente: 2008/0102-S
Administración: Consejería de Salud y Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Recursos para enfermos mentales.
Actuaciones: **Recomendación nº 25/2008, para que permita a los usuarios afectados en este caso puedan acceder en breve a los recursos de atención especializada actualmente existentes que resulten adecuados a sus circunstancias personales, con el fin de que puedan desarrollar la máxima autonomía personal y potenciar su integración social, y llevar en definitiva una vida lo más normalizada posible, así como ofrecer a sus familiares todo el apoyo, asesoramiento y formación que precisen, a todos los niveles, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de toda la familia.**

Recomendación nº 26/2008, dirigida conjuntamente a las Consejerías de Salud y de Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja, para que establezcan protocolos u otros

mecanismos de coordinación que permitan establecer una atención unidireccional de las personas con enfermedad mental, facilitando de este modo la relación ciudadanos-administración y disminuyendo las situaciones que generan frustración y tensión en los enfermos y sus cuidadores.

- Expediente:** 2008/0120-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Gastos por desplazamiento a centros extracomunitarios.
Actuaciones: Cierre por desistimiento.
- Expediente:** 2008/0122-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Diagnóstico y tratamiento de dolencias relacionadas con la Fibromialgia.
Actuaciones: **Recomendación nº 28/2008, para dar instrucciones oportunas que posibiliten que la paciente pueda ser derivada a un centro de referencia para la valoración prescrita por el especialista que la ha venido tratando.**
- Expediente:** 2008/00127-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Médico Pediatra en la zona de Torrecilla de Cameros.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.
- Expediente:** 2008/0144-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Contagio de hepatitis.
Actuaciones: Inadmisión por encontrarse pendiente de resolución judicial la cuestión planteada en queja.
- Expediente:** 2008/0151-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Fibromialgia. Reconocimiento como invalidante Seguridad Social. Tratamiento y atención en el servicio riojano de salud.
Actuaciones: **Recomendación nº 31/2008, dirigida a la Consejería de Salud para que adopte las medidas oportunas para correcto diagnóstico y tratamiento de dicha patología en el seno del Servicio Riojano de Salud.**
-

Expediente: 2008/0152-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Lista de espera para consulta de Traumatología.
Actuaciones: Reflexión acerca de la oportunidad de cambio de especialista.
Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0157-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Falta de diagnóstico. Neurología. Deficiencias en el tratamiento.
Actuaciones: **Recomendación nº 39/2008, para que, sin valorar criterios médicos, se intensifique la asistencia al titular de la queja en neurología, con el objetivo de encontrar un diagnóstico definido y adecuado a situación sanitaria, y mejorar el tratamiento prestado.**

Expediente: 2008/0160-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Reintegro de gastos por intervención en clínica privada.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0192-S
Administración: Consejería de Salud y Consejería de Servicios Sociales.
Asunto: Ausencia de recurso asistencial para enfermo mental.
Actuaciones: **Recomendación nº 35/2008, dirigida conjuntamente a las Consejerías de Salud y de Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja, para desarrollar el actual espacio socio-sanitario, estableciendo protocolos u otros mecanismos de coordinación que permitan establecer una atención íntegra y unidireccional de las personas con enfermedad mental.**

Expediente: 2008/0194-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Mala praxis en atención ginecológica.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0203-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Atención en pediatría en el municipio de Logroño.
Actuaciones: Petición de información.
Sugerencia nº 20/2008, para que la Consejería tratara de buscar las fórmulas que permitan proceder de forma progresiva a la instauración de turnos de atención continuada de personal de Pediatría en los Centros de Salud

del municipio de Logroño en los que se dispensa la Atención Primaria Continuada. No aceptada.

Expediente: 2008/0204-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Desestimación de solicitud de ayuda para prestación ortoprotésica (silla de ruedas eléctrica).
Actuaciones: **Sugerencia nº 25/2008, para que se flexibilice el criterio adoptado por el Servicio de Prestaciones y Atención al Usuario, en aras a permitir que la paciente obtenga la prestación ortoprotésica que precisa, y posibilitar con ello una mejorar de su calidad de vida.**

Expediente: 2008/0215-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Fibromialgia y Síndrome de fatiga crónica. Consideración como invalidantes y tratamiento del Servicio Riojano de Salud.
Actuaciones: Petición de información.
Recomendación nº 33/2008 para que el Servicio Riojano de Salud adopte las medidas oportunas para correcto diagnóstico y tratamiento de dicha patología en el seno del Servicio Riojano de Salud. Aceptada parcialmente.

Expediente: 2008/0217-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Tratamiento excluido del Catálogo de Prestaciones sanitarias.
Actuaciones: Traslado de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0240-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Mala praxis en intervención quirúrgica.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0245-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Conservación de la sangre de cordón umbilical.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0250-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Ausencia de diagnóstico.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0259-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Tratamiento deficiente. Lista de espera para realización de pruebas diagnósticas
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0262-S
Administración: Consejería de Salud
Asunto: Reintegro de gastos por atención sanitaria privada
Actuaciones: Cierre por no irregularidad

Expediente: 2008/0277-S
Administración: Consejería de Salud
Asunto: Trato de los facultativos.
Actuaciones: Inadmisión por temeridad.

Expediente: 2008/0298-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Lista de espera para consulta de Cardiología.
Actuaciones: **Sugerencia nº 23/2008, para implantación de medidas que permitan una gestión más eficaz de la lista de espera, conforme a criterios clínicos y de equidad.**

Expediente: 2008/0301-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Derivación a otro Servicio de Salud. Discrepancia entre facultativos.
Actuaciones: Petición de informe. Realización de gestiones. Cierre por solución.

Expediente: 2008/0304-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Diagnóstico y tratamiento de Fibrosis Quística.
Actuaciones: **Recomendación nº 37/2008, para que se pongan en marcha las medidas propuestas, sin perjuicio de aquellas otras que se consideren convenientes, con el objetivo de avanzar en el diagnóstico y tratamiento de la Fibrosis Quística, posibilitando con ello una mejora en la calidad de vida de los enfermos, incluida la persona autora de la queja.**

Expediente: 2008/0320-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Reintegro de gastos de desplazamiento a centro sanitario extracomunitario.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0372-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Exclusión de intervención de cirugía plástica de la Cartera de Servicios Comunes.
Actuaciones: Traslado de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0378-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Ayudas sociales complementarias para afectados por Coagulopatía congénita y virus de la Hepatitis C.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0400-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Tratamiento de paciente diagnosticada de Fibromialgia.
Actuaciones: Reflexión acerca de la oportunidad de derivación a centro de referencia extracomunitario, y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0440-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Trato incorrecto del Servicio de Atención al Paciente.
Actuaciones: Inadmisión de queja por falta de reclamación previa.

Expediente: 2008/0441-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Tratamiento inadecuado de paciente con síndrome fibromiálgico.
Actuaciones: Inadmisión de queja por falta de reclamación previa.

Expediente: 2008/0447-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Trato de los facultativos. Recurso privado. Solicitud de reintegro.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta a 31 de diciembre.

12. TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL



VALORACION GENERAL

Las quejas sobre esta materia han dado lugar a la apertura de **21** expedientes, que suponen un 4,63% con relación al total. Esto implica que el volumen de quejas se ha reducido un 0,55%, en relación al ejercicio anterior, ya que durante 2007 únicamente se registraron 20 quejas sobre esta materia (5,18% del total).

Antes que nada, es necesario apuntar que los títulos competenciales relativos al derecho del trabajo y a la seguridad social pertenecen en exclusiva al Estado, sin perjuicio de algunas funciones de ejecución asumidas por la Comunidad Autónoma de La Rioja, por lo que, en la mayoría de los asuntos presentados, relativos a funciones que son competencia de la Dirección

Provincial de la Seguridad Social, no hemos podido intervenir más allá de la remisión del expediente al Defensor del Pueblo y seguir la tramitación ante el Alto comisionado de las Cortes Generales. Ello no obstante, si hemos podido desarrollar algunas de las funciones que prevé la Ley del Defensor del Pueblo Riojano, como las de asesoramiento o mediación.

Dicho esto, podemos afirmar que, en general, las quejas detalladas en este apartado pueden agruparse en dos categorías. La primera va referida a las reclamaciones interpuestas por motivos relacionados con el sistema de Seguridad Social, y por tanto implican la interdicción para la protección del derecho reconocido en el artículo 41 de la Constitución Española. En este caso, las **resoluciones que recaen en los procedimientos seguidos para determinar la incapacidad laboral** de trabajadores y posterior reconocimiento de la correspondiente prestación han constituido el bloque de quejas que con más reiteración se han formulado, lo que ponía a la Defensora del Pueblo Riojano delante de algunas limitaciones.

En todos estos supuestos, de conformidad al ámbito competencial actualmente existente, se estaba cuestionando la actuación de órganos pertenecientes a la Administración General del Estado por lo que, tal y como viene establecido en nuestra ley reguladora, nos obligaba a remitirlas sistemáticamente al Defensor del Pueblo. Otro impedimento venía constituido por el marcado carácter técnico de los informes del Equipo de Valoración de Incapacidades (EVI) en cuya virtud se emitían las resoluciones denegatorias de incapacidad permanente, cuyo contenido nos impedía en muchos casos cualquier tipo de intervención distinta de la de suministrar

información al titular de la queja o su remisión directa al Defensor del Pueblo. El único aspecto novedoso al respecto, viene constituido por el hecho de que también se ha registrado alguna queja relativa al trato inadecuado recibido que afirman haber recibido algunos ciudadanos por parte de los médicos valoradores, o por el personal facultativo de las mutuas de trabajo.

En segundo lugar, aparecen en este epígrafe las diversas vertientes de las **relaciones laborales**, en cuyo caso nuestra intervención solamente es posible si el contratante es la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja, o sus Entidades Locales, porque en caso contrario nos está vedada la contratación laboral entre privados, como ocurre, por ejemplo, en los conflictos alumbrados entre empresas y asalariados con ocasión de la tramitación de expedientes de regulación de empleo.

En este ámbito también se presentaron varias quejas referidas a las **dificultades de conciliación de la vida laboral y familiar**, donde mayormente el origen estuvo en la denegación de una ayuda solicitada para el disfrute de una excedencia laboral.

Las ayudas establecidas con el fin de conciliar la vida laboral y familiar también han sido objeto de nuestro análisis como consecuencia de los requisitos establecidos en alguna de sus modalidades para poder acceder a las mismas. En especial la situación de los trabajadores en relación con la concesión de **ayudas por excedencia para el cuidado de hijos**, nos ha parecido que debía de ser objeto de revisión a fin de habilitar algún tipo de mecanismo que diera un mayor impulso a las actuales políticas de inserción y promoción laboral de la mujer, de protección de la familia, y de conciliación de la vida familiar y laboral como facetas esenciales del libre desarrollo de la personalidad, se contemplen asimismo ayudas destinadas a fomentar el derecho de excedencia para el cuidado de hijos, para todos aquellos trabajadores residentes en La Rioja, con independencia de la ubicación de su lugar de trabajo. En este caso, la respuesta del Servicio Riojano de Empleo fue la de que se estaba evaluando el impacto económico y social que podría suponer la aplicación de esta medida.

También ha sido motivo de queja el actual **sistema de cálculo de rentas para determinación de la cuota de guardería** que deben abonar los trabajadores autónomos, ya que se hace teniendo en cuenta la facturación total, y no los rendimientos reales de la actividad, razón por la que se considera que se produce un agravio comparativo respecto a otros solicitantes.

Sobre esta cuestión debe tenerse en cuenta que el principio de igualdad en la ley como un derecho subjetivo de los ciudadanos les ampara frente a normas que promuevan desigualdades arbitrarias entre los mismos, siempre que los términos de la comparación se deduzcan de similares o análogas situaciones de hecho. Por ello, y sin perjuicio de que en el futuro pueda establecerse el cálculo de la renta per cápita atendiendo al rendimiento neto familiar, tal cual demanda en la queja, no apreciábamos discriminación ilegítima en esta forma de determinar la situación económica familiar, que lógicamente se ve condicionada por el régimen jurídico de la relación laboral que ostenten los integrantes de la unidad familiar (y por tanto con diferente régimen de fiscalidad, afiliación, etc.), pero que encaja perfectamente en el marco constitucional. Asimismo señalábamos que dicho sistema de cálculo no

obedece al capricho o a un criterio exclusivo y/o arbitrario del Gobierno de La Rioja, sino que el mismo responde a principios tributarios a los que se encuentran sometidas las distintas Administraciones, no sólo de nuestro ámbito autonómico, sino también del ámbito estatal y de otras Comunidades.

En esta categoría, también hemos conocido determinados problemas de **funcionamiento del Servicio Riojano de Empleo**, como organismo autónomo que gestiona el empleo en nuestra Comunidad, a nivel de coordinación de labores respecto del Instituto Nacional de Empleo, y en particular en lo que a la calidad informativa facilitada para tramitar el desempleo y disconformidad con determinados requisitos establecidos para acceder a determinados puestos de trabajo y la escasez de cursos de formación.

Por último, otro grupo numeroso de reclamaciones lo han conformado las distintas **prestaciones del sistema**, en cuyo caso, y además de la remisión de los expedientes al Defensor del Pueblo, si hemos podido tomar parte mediante la realización de algunas actividades de mediación con la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social.

En este apartado han sido frecuentes las quejas relacionadas con el régimen de pensiones de la Seguridad Social como consecuencia de la existencia de determinados impedimentos para poder acceder a las mismas, como el cómputo de los periodos de cotización, o por la disconformidad con la cuantía a que éstas ascendían que, en muchos casos, es por un importe inferior al que considera el pensionista que le corresponde en virtud de los años trabajados y de las cotizaciones efectuadas, y siempre insuficiente por los beneficiarios para atender sus necesidades básicas y vivir en condiciones dignas y apropiadas.

También los **retrasos en la devolución de ingresos indebidos, o por la reclamación de prestaciones indebidas por parte del INSS**, han sido objeto de queja. En ambos casos, se ha llevado a cabo la consabida remisión de los expedientes al Defensor del Pueblo.

RELACION DE QUEJAS

Expediente:	2008/0011-T
Administración:	Seguridad Social.
Asunto:	Desacuerdo con la valoración de la incapacidad.
Actuaciones:	Remisión al Defensor del Pueblo.
Expediente:	2008/0037-T
Administración:	Dirección Provincial de la Seguridad Social.
Asunto:	Reclamación ingresos indebidos.
Actuaciones:	Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0055-T
Administración: Seguridad Social.
Asunto: Denegación de prestación por falta en el tiempo de cotización.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0063-T
Administración: Seguridad Social.
Asunto: Retraso en la devolución de ingreso indebido.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0086-T
Administración: Consejería de Industria, Innovación y Empleo.
Asunto: Ayudas al programa de fomento del derecho a la excedencia para el cuidado de hijos.
Actuaciones: **Sugerencia nº 13/2008, para dar un mayor impulso a las actuales políticas de inserción y promoción laboral de la mujer, de protección de la familia, y de conciliación de la vida familiar y laboral como facetas esenciales del libre desarrollo de la personalidad, y se contemplen asimismo ayudas destinadas a fomentar el derecho de excedencia para el cuidado de hijos, para todos aquellos trabajadores residentes en La Rioja, con independencia de la ubicación de su lugar de trabajo.**

Expediente: 2008/0099-T
Administración: Seguridad Social.
Asunto: Incapacidad temporal. Desacuerdo con alta médica.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0126-T
Administración: Consejería de Industria, Innovación y Empleo.
Asunto: Ayudas al programa de fomento del derecho a la excedencia para el cuidado de hijos.
Actuaciones: Cierre por tema tratado (exp. 2008/0086-T).

Expediente: 2008/0166-T
Administración: Ministerio de Defensa.
Asunto: Reducción de jornada por guarda legal de menor.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0181-T
Administración: Seguridad Social.
Asunto: Jubilación. Desacuerdo con cantidad percibida.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0182-T
Administración: Seguridad Social.
Asunto: Riesgos laborales en centro de trabajo público.
Actuaciones: No admisión. Falta de interés legítimo.

Expediente: 2008/0244-T
Administración: Dirección Provincial de la Seguridad Social.
Asunto: Prestación por desempleo.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0302-T
Administración: Dirección Provincial de la Seguridad Social.
Asunto: Reconocimiento de pensión por invalidez.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0309-T
Administración: Seguridad Social.
Asunto: Denegación de incapacidad permanente.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0335-T
Administración: Seguridad Social.
Asunto: Desavenencias con personal facultativo de la mutua. Presentación de querrela.
Actuaciones: Inadmisión por litispendencia. Gestiones de asesoramiento del interesado.

Expediente: 2008/0350-T
Administración: Dirección Provincial de la Seguridad Social.
Asunto: Trato incorrecto por psiquiatra del Equipo de Valoración de Incapacidades.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0356-T
Administración: Dirección Provincial de la Seguridad Social.
Asunto: Reconocimiento de incapacidad permanente.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0361-T
Administración: Seguridad Social.
Asunto: Denegación de incapacidad permanente.
Actuaciones: Cierre por falta de reclamación previa a la Administración.
Asesoramiento sobre recursos administrativos y judiciales.

Expediente: 2008/0408-T
Administración: Dirección Provincial de la Seguridad Social.
Asunto: Reconocimiento de incapacidad permanente.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

13. URBANISMO Y VIVIENDA



VALORACIÓN GENERAL

Nuevamente, las materias relacionadas con el urbanismo y las políticas de vivienda, han ocupado una buena parte de los asuntos que los ciudadanos nos han puesto de manifiesto. En total, han tenido entrada **48** asuntos, lo que supone un 10,57% del total. En esta valoración se incluyen también las quejas tramitadas en el año 2008, que resultaron pendientes en el informe relativo a 2007.

Entre las materias que se incluyen dentro de este epígrafe existe un alto componente de heterogeneidad, pero es posible establecer un cuadro de actuaciones que de modo más intenso han merecido nuestra intervención. Los asuntos estrella en materia de urbanismo siempre tienen que ver con la situación del suelo de los interesados en el planeamiento, o sus derechos como propietarios en los procesos de gestión urbanística. Tampoco han faltado los expedientes relacionados con la disciplina urbanística, si bien es preciso anotar en este punto que determinadas actuaciones que hemos encajado en el apartado “*local*”, podrían perfectamente haber sido incluidas en este. Por último, también resultan muy destacadas las quejas relativas a la ejecución de las políticas de vivienda, y dentro de ellas las dirigidas a la gestión de las ayudas a la adquisición y arrendamiento, y especialmente las derivadas de la aparición de vicios o defectos constructivos en las edificaciones de protección oficial.

I. Políticas de vivienda. Gestión de las ayudas a la adquisición y arrendamiento. Defectos constructivos. Acceso y financiación de viviendas libres. Gestión de las ayudas derivadas de los sistemas de protección pública.

Uno de los primeros problemas al que debimos enfrentarnos en materia de vivienda, con ocasión de varias quejas en determinados municipios de la Comunidad Autónoma, es la que tiene que ver con la aparición de **vicios o defectos en la edificación en viviendas sometidas a algún régimen de protección pública** antes, después o durante del proceso de elevación a escritura pública del contrato de compraventa previamente firmado por los interesados.

Básicamente, todos los asuntos han tenido idéntica presentación. En la primera fase de la adquisición de la vivienda calificada provisionalmente, los beneficiarios formalizaban un acuerdo de compraventa, de acuerdo con las características de la construcción que aparecían en los pliegos de la adjudicación de suelo público a la empresa constructora. No obstante, a la elevación a escritura pública o la entrega de la vivienda, los adquirentes observaban que los materiales y la calidad habían sido modificados a la baja, así como otros elementos cerrados en el plano, como la colocación de placas solares, la colocación de calderas, etc. También nos informaban en este apartado, de la existencia de determinados vicios que afectaban incluso a la habitabilidad de las viviendas.

En todos los supuestos planteados, partimos de un punto de salida común, el hecho de que todas las edificaciones habían sido construidas por empresas privadas, que formalizaban contratos de compraventa de derecho privado, pero en virtud de una serie de condiciones impuestas por la Administración actuante en el momento de la enajenación del suelo público.

Los conflictos planteados presentan, desde la perspectiva jurídica, la existencia de una doble relación. En primer lugar, la constituida entre la Administración como propietaria de los terrenos y titular por tanto de patrimonio de suelo, y la empresa constructora, mediante la adjudicación por concurso. En segundo lugar, además, subyace la relación de jurídica entre la empresa y los adquirentes de las viviendas, que entra en la esfera jurídico privada (pactos *inter partes*). Esta segunda relación es propia del Derecho Privado, ya que se constituye mediante la formalización de un contrato de compraventa de vivienda, por medio del cual el interesado adquiere la propiedad de las viviendas, contra el pago del precio de las mismas.

En cualquier caso, emerge un componente público, ya que la Administración aparece ostentando dos títulos de intervención. El primero, como titular de la protección pública otorgada a la promoción de la vivienda adquirida. Y el segundo además, como titular dominical de la propia parcela, y vendedor de la misma a la mercantil constructora.

En todos los supuestos, la enajenación de la parcela se realizaba a través de un concurso de los regulados por el artículo 168 de la Ley 10/1998, de 2 de julio, de Ordenación del Territorio y Urbanismo de La Rioja, vigente hasta el 3 de noviembre de 2006, y por el artículo 181 de la Ley 5/2006, de 2 de mayo, con posterioridad a esa fecha. La adjudicación de suelo por medio de concurso cristaliza en un contrato administrativo especial, regulado en la legislación urbanística y en supletoriamente en la legislación sobre contratos públicos. Por ello, la entidad adjudicadora dispone de las más amplias de control sobre la ejecución de los contratos, de tal suerte que ostenta las prerrogativas de interpretar los contratos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, acordar su resolución y determinar sus efectos. En lógica coordinación con lo anterior, las potestades públicas que el ordenamiento jurídico remite a las Administraciones Públicas para la vigilancia y control de la ejecución de las viviendas construidas en suelo municipal o protegidas, se deduce también de la Ley 2/2007, de 1 de enero, de Vivienda de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Todas estas circunstancias nos llevaron a la emisión de recomendaciones, para que las Administraciones velaran por los derechos de los adquirentes de viviendas, inspeccionando las edificaciones, y girando, en su caso, las órdenes de ejecución precisas para obligar al cumplimiento de lo pactado por la empresa constructora.

En importancia por número de quejas importa mucho destacar la relación que la coyuntura económica actual está teniendo sobre el mercado de la vivienda. Así, han sido varios ciudadanos los que se han puesto en contacto con nosotros para relatarnos los problemas con la **financiación de la adquisición de viviendas**. En particular, todos los supuestos han tenido un denominador común consistente en que, tras formalizar el contrato privado de compraventa, y entregar una primera cantidad al constructor, y pasado un tiempo, la entidad financiera titular del crédito sobre la edificación no acepta la subrogación de la hipoteca. Así las cosas, existe la paradoja de que no es posible elevar a escritura pública por falta de financiación. En realidad, este es un problema de naturaleza estrictamente privado, independientemente de la calificación de viviendas de protección pública, que se reproduce entre la empresa constructora, el adquirente de la vivienda y la entidad financiera. Por ello, nuestra actividad no ha podido pasar del asesoramiento de los interesados, previa lectura de sus contratos, para intentar la resolución de los contratos de compraventa, con el menor perjuicio posible.

En materia de vivienda, al igual que el año 2007, se han repetido determinadas quejas relacionadas con la **gestión de los Planes Estatal y autonómico de vivienda**. En este caso, nuevamente nos hemos encontrado con serios problemas en la formalización de las adquisiciones de vivienda, tanto en materia de ayudas directas como en la obtención de los préstamos subvencionados.

Lo cierto en todos estos asuntos, es que el régimen de ayudas al acceso a la vivienda está compuesto por un proceloso entramado normativo, en el que concurren normas legales y reglamentarias estatales y autonómicas técnicamente intensas, que complican gravemente la comprensión del ciudadano.

La complicación propia del sistema normativo, unida a la prestación de la función de asesoramiento, provoca en el administrado una sensación de confianza, de tal forma que en ocasiones se generan confusiones en el traslado de la información, que, en determinados supuestos, convierten las ayudas en inalcanzables por los solicitantes.

Esta Institución no tiene ningún reproche jurídico que hacer al sistema de fomento a la adquisición, alquiler y rehabilitación de viviendas. Ello no obstante, si observamos en estos supuestos la pertinencia de emitir una sugerencia, para que la Comunidad Autónoma de La Rioja mejorara el sistema de publicidad de la ayudas al arrendamiento, y verificara, por los medios que estime oportunos, que los beneficiarios conocen perfectamente las consecuencias jurídicas de los actos que realizan ante las distintas oficinas de atención al público.

Finalmente, y sobre esta materia, conocimos que el Gobierno de La Rioja había dispuesto la creación de una Oficina de Vivienda, a la que se encomendaba la

tramitación y asesoramiento al ciudadano en estas cuestiones, que, por otra parte, sabemos que está funcionando correctamente.

II. Urbanismo. Planeamiento. Gestión y ejecución del planeamiento. Disciplina urbanística. Licencias, órdenes de ejecución.

En materia puramente urbanística, se han repetido aproximadamente las materias puestas en nuestro conocimiento. En primer lugar, hemos recibido problemas derivados del procedimiento de aprobación de los instrumentos de **Planeamiento urbanístico**, en general dirigidos hacia la ausencia o indebida tramitación de la audiencia a los ciudadanos, y la situación concreta de las fincas de los interesados. Sobre la primera cuestión, nos hemos visto en todo momento en la tesitura de comprobar que la tramitación dada a los expedientes era correcta, para terminar por informar al ciudadano de esta circunstancia y cerrar el expediente. En otros casos, además hemos realizado una labor de seguimiento de la tramitación, para poder informar a los interesados de sus derechos como ciudadanos y propietarios.

El resto de quejas relacionadas con el planeamiento urbanístico han sido vertidas fundamentalmente acerca de la potestad de planeamiento en su conjunto, es decir, sobre las facultades de los Ayuntamientos de dirigir la política urbanística del municipio, así como los desarrollos concretos y las políticas de transformación de la ciudad. En este caso, nos hemos visto en la obligación de recordar la naturaleza altamente discrecional de la función pública urbanizadora.

El carácter discrecional de la potestad de planeamiento es una versión más del principio democrático. Así ha sido declarado en numerosas ocasiones en vía jurisdiccional, tanto por el Tribunal Supremo como por los Tribunales Superiores de Justicia, que desde la aplicación de la doctrina de la Sentencia 64/1997, del Tribunal Constitucional, aparecen como elementos de cúspide de fiscalización del derecho autonómico urbanístico. La potestad de planeamiento viene reconocida a las Administraciones competentes para su formulación, en primer término, por la Ley 5/2006, de 2 de mayo, de ordenación del territorio y urbanismo de La Rioja. Configurada de este modo, la potestad de planeamiento, tanto en versión general como de desarrollo, tiene además un claro enganche constitucional en el principio de la autonomía local de los artículos 137 y 140 de la Constitución, que materia urbanística, en incluso de medio ambiente, se refuerzan con la atribución competencial en estas áreas de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de bases del Régimen Local.

Otro grupo número de asuntos tratados durante el año 2008 en esta Institución guardan relación con la **ejecución urbanística**. En realidad, hemos tenido la oportunidad de encontrar quejas derivadas de todos los sistemas de ejecución. Por lo que se refiere al sistema de compensación, en la mayoría de los supuestos hemos decretado el cierre del expediente, toda vez que, en realidad, los interesados estaban atacando las determinaciones del planeamiento general que estaban siendo certeramente ejecutadas por las correspondientes juntas.

Sin perjuicio de lo anterior, la actividad más intensa de la Defensora del Pueblo Riojano en esta sede, ha tenido que ver con el desarrollo de sectores por el sistema de compensación. En los dos asuntos a que nos referimos, existía una completa ejecución del planeamiento, con la urbanización finalizada, al igual que el conjunto de edificaciones del sector delimitado. En consecuencia, estaban vendidas las viviendas y entregadas las llaves a unos propietarios que, sorprendidos, vieron como las edificaciones carecían de suministro eléctrico. Los problemas, en todos los asuntos derivados de estas circunstancias, nos ha obligado a la realización de una tarea de mediación entre todas la partes implicadas, Administración actuante, juntas de compensación, empresa suministradora y Dirección General de Industria, que normalmente concluyeron exitosamente, sin duda por la buena disposición de todas las partes.

Finalmente, y como no podía ser de otra manera, nos hemos encontrado con un buen número de quejas relacionadas con la **disciplina urbanística**, sobre todo relacionadas con el cumplimiento de las órdenes de ejecución y el coste de la ejecución subsidiaria. En todos estos supuestos, nuestra tarea se ha desarrollado fundamentalmente en el aspecto fiscalizador, comprobando que eran respetados los derechos de los ciudadanos, como propietarios, y como interesados en los procedimientos.

RELACIÓN DE QUEJAS

Expediente: 2007/0321-U
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Edificación con incumplimiento de planeamiento municipal. Vistas.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2007/0329-V
Administración: Consejería de Vivienda.
Asunto: Denegación de ayudas a la vivienda.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2007/0381-U
Administración: Ayuntamiento de Logroño. Dirección General de Industria.
Asunto: Ausencia de suministro eléctrico en edificación entregada.
Actuaciones: Petición de información. Gestiones. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0010-U
Administración: Ayuntamiento de El Villar de Arnedo.
Asunto: Incumplimiento de Acuerdo de Permuta.
Actuaciones: **Recomendación nº 20/08, para dar cumplimiento al Acuerdo de permuta, elevando a escritura pública la permuta con la parcela de titularidad municipal, en las condiciones**

establecidas en el mismo, a favor de la promotora de la queja, o en su caso, ante una eventual resolución de la voluntad contractual proceda a la fijación y pago de la justa indemnización que proceda.

Expediente: 2008/0021-U
Administración: Ayuntamiento de Autol.
Asunto: Ejecución de Planeamiento. Reurbanización de sector tras 20 años. Cantidades a pagar por los propietarios.
Actuaciones: Petición de información. Gestiones con la interesada y el Ayuntamiento. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0023-U
Administración: Consejería de Vivienda. IRVI.
Asunto: Denegación de ayudas al alquiler.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad. Asesoramiento a la interesada.

Expediente: 2008/0038-U
Administración: Ayuntamiento de Navarrete.
Asunto: Ejecución subsidiaria de orden de demolición por ruina. Cantidades desproporcionadas. Contratación de los trabajos.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad. Reapertura. Cierre definitivo.

Expediente: 2008/0076-U
Administración: Ayuntamiento de Arnedo.
Asunto: Discrepancia con edificabilidad prevista en el Plan general de Ordenación urbana.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por falta de legitimación de la promotora de la queja.

Expediente: 2008/0079-U
Administración: Ayuntamiento de Azofra.
Asunto: Planeamiento. Procedimiento de aprobación. Falta de notificaciones.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0082-U
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Ejecución de Planeamiento. Urbanización. Invasión de propiedad privada no determinada en el planeamiento.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0096-U
Administración: Ayuntamiento de Ribafrecha.
Asunto: Ejecución de Planeamiento. Desacuerdo con procedimiento de compensación.
Actuaciones: Petición de información. Gestiones con la interesada y el Ayuntamiento. Cierre por someterse el conocimiento de la queja a los tribunales de Justicia.

Expediente: 2008/0111-U
Administración: Ayuntamiento de Igea.
Asunto: Planeamiento. Indebida calificación de suelo.
Actuaciones: Petición de información. Gestiones con la interesada y el Ayuntamiento. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0113-U
Administración: Consejería de Vivienda. IRVI.
Asunto: Ayudas a la adquisición de vivienda. Pérdida por cómputo indebido de rentas.
Actuaciones: Petición de información.
Sugerencia nº 18/2008 para que la Consejería revisara y mejorara los sistemas de información y publicidad de las ayudas adscritas al Plan Estatal de Vivienda 2005 – 2008, y verificara que, en todo momento, los solicitantes conocen perfectamente los requisitos precisos para obtener estas ayudas y beneficios.

Expediente: 2008/0114-V
Administración: Consejería de Vivienda y Obras Públicas.
Asunto: Descalificación de Vivienda de Protección oficial.
Actuaciones: Cierre por desistimiento.

Expediente: 2008/0117-U
Administración: Ayuntamiento de Casalarreina.
Asunto: Denuncia anónima.
Actuaciones: Inadmisión.

Expediente: 2008/0119-U
Administración: Confederación Hidrográfica del Ebro.
Asunto: Falta de respuesta.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0121-U
Administración: Ayuntamiento de Ribafrecha.
Asunto: Competencias municipales. Órdenes de ejecución. Limpieza viaria.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad. Reapertura. Cierre.

Expediente: 2008/0124-U
Administración: Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno de La Rioja.
Asunto: habitabilidad de las urbanizaciones del sector R-4 de Villamediana de Iregua.
Actuaciones: Petición de información. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0149-VV
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Plan Municipal de vivienda. Renuncia a VPO adjudicada por tamaño de la unidad familiar.
Actuaciones: Petición de información. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0161-U
Administración: Ayuntamiento de Haro.
Asunto: Denegación de licencia.
Actuaciones: No admisión.

Expediente: 2008/0164-U
Administración: Ayuntamiento de Albelda de Iregua.
Asunto: Invasión de dominio privado.
Actuaciones: Petición de información. Gestiones. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0165-U
Administración: Ayuntamiento de Alberite.
Asunto: Edificación. Retranqueo.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0191-U
Administración: Ayuntamiento de Santo Domingo.
Asunto: Procedimiento de aprobación de Planeamiento. Alegaciones. Servicios Profesionales del Letrado.
Actuaciones: No admisión.

Expediente: 2008/0272-V
Administración: Consejería de Obras Públicas y Vivienda.
Asunto: Cambio de titularidad de vivienda de protección oficial.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0274-U a 2008/0285/U, 2008/0316- U
Administración: Ayuntamiento de Pradejón.
Asunto: Vivienda de protección oficial. Defectos constructivos.
Actuaciones: Petición de información.
Recomendación nº 34/2008, para que, en el plazo más breve posible, el Ayuntamiento compruebe las modificaciones introducidas sobre el proyecto y programa de actuación de la Parcela x y, en su caso, ejercite las potestades administrativas precisas para lograr la adecuación de las obras a los mismos, en los términos estrictos asumidos por la empresa constructora en la adjudicación de la finca. Aceptada. Seguimiento.

Expediente: 2008/0296-U
Administración: Ayuntamiento de Hornos de Moncalvillo.
Asunto: Legalidad urbanística de nueva edificación.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0326-O
Administración: Ayuntamiento de Cihuri.
Asunto: Ejecución de obras de urbanización.
Actuaciones: Petición de información. Gestiones y mediación. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0330-O
Administración: Ayuntamiento de Logroño
Asunto: Expediente de ruina
Actuaciones: **Petición de información.** Pendiente de resolución.

Expediente: 2008/0339-U
Administración: Consejería de Industria. Juntas de Compensación.
Asunto: Ausencia de suministro eléctrico en sector desarrollado y edificado.
Actuaciones: Petición de información. Gestiones con la Consejería y las Juntas de compensación. Actualmente en espera de solución por mediación.

Expediente: 2008/0368-O
Administración: Ayuntamiento de Lardero.
Asunto: Inactividad municipal en el procedimiento de concesión de licencia.
Actuaciones: Petición de información. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0373-U
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Obras si licencia.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0379-U
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Viviendas de protección Oficial. Defectos constructivos.
Actuaciones: Petición de información.
Recomendación para que el Ayuntamiento de Logroño, en el ejercicio de sus competencias, verifique la realidad de los daños alegados por el titular de la queja en su vivienda, y, en su caso, emita la correspondiente orden de reparación al promotor de la misma. En espera de respuesta.

Expediente: 2008/0387-U
Administración: Ayuntamiento de Santo Domingo de la Calzada.
Asunto: Ejecución de planeamiento. Invasión dominio público. Costes de urbanización.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad. Asesoramiento a la interesada.

Expediente: 2008/0396-O
Administración: Consejería de Vivienda. IRVI.
Asunto: Denegación de ayudas a la adquisición de vivienda.
Actuaciones: Petición de información. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0411-U
Administración: Ayuntamiento de Lagunilla del Jubera.
Asunto: Ruina. Derrumbe de edificio sobre la vía pública.
Actuaciones: Petición de información. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0415-U
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Retranqueo edificio privado.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta a 31 de diciembre.

Expediente: 2008/0426-U
Administración: Ayuntamiento de El Villar de Arnedo.
Asunto: Ejecución urbanística.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0435-U
Administración: Ayuntamiento de Villaverde de Rioja.
Asunto: Actuaciones irregulares del Ayuntamiento. Paralización de procedimientos de denegación de licencia.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta a 31 de diciembre.

Expediente: 2008/0437-U
Administración: Asunto privado.
Asunto: Herencia. Varios propietarios de vivienda de protección oficial.
Actuaciones: No admisión. Cuestión privado.

Expediente: 2008/0454-U
Administración: Consejería de Vivienda.
Asunto: Denegación renta básica de emancipación.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta.

14. VARIOS



VALORACIÓN GENERAL

Este apartado está integrado por una serie de elementos de naturaleza diversa, difícilmente encajable en alguno de los apartados anteriores, bien por su propia materia, o por estar referidas situaciones muy particulares planteadas por los interesados sin estar aparentemente afectada ninguna administración pública.

En cualquier caso, hemos registrado en el apartado **26** quejas, que implican un total de 5,73%, lo que supone un ligero incremento con relación al año pasado, sobre todo por la inclusión en este apartado de todos los supuestos relacionados con la concesión o

denegación de subvenciones o ayudas públicas.

Conviene destacar, en este sentido, algunas quejas relacionadas con el ejercicio de los **derechos del administrado ante las Administraciones**, tales como el derecho de acceso a archivos y registros públicos, a obtener copia de los documentos presentados, o a obtener una resolución para las solicitudes presentadas. En estos supuestos, o bien no hemos encontrado irregularidad determinante de vulneración de derechos ciudadanos, o bien ha bastado la actividad de mediación para hallar una respuesta de la Administración que el interesado consideró como satisfactoria.

En particular, además de los ejemplos anteriores, hemos recibido un gran número de quejas relacionadas con la ausencia de respuesta de diversas administraciones a las peticiones y solicitudes de los interesados. En líneas generales, ha sido suficiente la petición de información o la realización de gestiones, para que las respuestas hayan sido notificadas a los ciudadanos. No obstante, la repetición de esta situación ha motivado la realización de estudio especial que cristalizó en la redacción de un informe de la Defensora del Pueblo Riojano que fue remitido al Parlamento de La Rioja, y del que damos cuenta en el capítulo IV de este informe.

En esta sede también encajamos todas aquellas quejas que tienen por objeto el tratamiento desconsiderado o inadecuado de los funcionarios en general y de los dedicados a la atención al público en particular. Lo cierto es que la mayoría de estas actuaciones no conllevan ninguna intervención por nuestra parte, ya que las reclamaciones suelen estar fundamentadas en la frustración del interesado por la pérdida de su derecho frente a la administración. Por otra parte, también hemos realizado actuaciones en aquellos casos en que la queja presentaba mayor verosimilitud. En concreto, hemos acudido al trámite que nos concede el artículo 19 de la nuestra Ley reguladora para comunicar a los superiores de estos funcionarios las reclamaciones de los interesados.

Por último, en materia de relaciones de la Administración con los administrados, debemos hacer referencia a una queja que tenía la finalidad de poner en nuestro conocimiento determinados aspectos de la tramitación administrativa que suponían una dilatación innecesaria del procedimiento, como solicitar al interesado la acreditación de su personalidad por medio del DNI, cuando este es un documento que ya obra en poder de la Administración Pública. En la respuesta a nuestro requerimiento de información, la Consejería de Administraciones Públicas nos detallo un proyecto de reformas impulsado para la simplificación de determinados procedimientos administrativos, por lo que procedimos al cierre de la queja. Finalmente, hemos podido comprobar que la Ley de medidas fiscales y administrativas para el año 2009, contiene importantes modificaciones del ordenamiento jurídico riojano, tendentes a mejorar la eficacia en la tramitación administrativa, como la terminación de la obligación de presentación del DNI, la simplificación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial de menor cuantía, y la publicación de actos y acuerdos en soporte digital.

Otro número importante de quejas recibidas este año en este apartado se corresponde con diversas reclamaciones de los usuarios por el **funcionamiento de determinados servicios públicos** de ámbito estatal, gestionados directamente por la Administración o por indirectamente por empresas privadas. A título de ejemplo, señalamos varias quejas sobre la gestión y el funcionamiento del servicio de correos, o por la eliminación sin preaviso de algunos concretos servicios ferroviarios, lo que motivó en todos los supuestos la remisión al Defensor del Pueblo, e incluso a las entidades reguladoras de los servicios. A modo anecdótico, recibimos una queja relacionada con el funcionamiento del servicio de televisión en el Hospital San Pedro, que nos vimos obligados a cerrar tras la petición de información.

Finalmente, debemos hacer referencia a un último grupo de quejas relacionadas con la **gestión de las subvenciones**. En algunas se trataba de reclamaciones de ciudadanos que no estaban de acuerdo con la exclusión del procedimiento de concesión de la misma. En la primera queja recibida, la aspirante mostraba su desacuerdo con la propia base reguladora, que excluía de su ámbito de beneficiarios por razón de la edad. No obstante, dado que se trataba de una beca de formación, la motivación de la Consejería se consideró suficiente. En otro caso interesante para ser mencionado, recibimos a una asociación comercial de Logroño que había sido excluida de determinadas ayudas del Ayuntamiento de Logroño por no pertenecer a una determinada asociación o federación de asociaciones, lo que de plano podía implicar una vulneración del derecho a no pertenecer a entidad alguna. En el momento de cierre de este informe, el asunto se encuentra tramitación.

RELACIÓN DE QUEJAS

Expediente:	2008/0018-VV
Administración:	Gobierno de La Rioja.
Asunto:	Exigencia presentación del DNI.
Actuaciones:	Petición de información. Cierre por solución.

Expediente: 2008/0053-VV
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Procedimiento sancionador. Derechos del interesado. Discapacidad.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0054-VV
Administración: Correos.
Asunto: Demora en transferencia urgente a Rumanía.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0078-VV
Administración: Colegio Oficial de Arquitectos de La Rioja-COAR.
Asunto: Negativa reiterada al visado de proyectos.
Actuaciones: **Recomendación nº 14/08, Para que ante la situación denunciada por el autor de la queja, se proceda a motivar de forma expresa y con las debidas garantías, las causas que justifican la actitud de dicho Colegio Profesional de proceder a la denegación tácita de los visados de los proyectos presentados por el colegiado.**

Expediente: 2008/0085-VV
Administración: Renfe. Adif. Ministerio de Fomento.
Asunto: Reclamación por anulación de servicio ferroviario.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0092-VV
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Autorización para la colocación de columbario en el cementerio municipal.
Actuaciones: Traslado de información e inadmisión de queja.

Expediente: 2008/0185-VV
Administración: Correos.
Asunto: Modificación de la adscripción a Oficina de Correos.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0209-VV
Administración: Consejería de Industria, Innovación y Empleo.
Asunto: Ayudas a la renovación de electrodomésticos. Exclusión por agotamiento de crédito presupuestario.
Actuaciones: Petición de información. Gestiones. Cierre vías de solución.

Expediente: 2008/0218-VV
Administración: Consejería de Industria, Innovación y Empleo.
Asunto: Desinformación y trato inadecuado de funcionario del Servicio Riojano de Empleo.
Actuaciones: Traslado de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0242-VV
Administración: Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial.
Asunto: Trato inadecuado por Técnico del Servicio de Pesca.
Actuaciones: Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0241-VV
Administración: SERIS. Consejería de Salud.
Asunto: Servicio de televisión en Hospital.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0255-H
Administración: Cámara de Comercio de La Rioja.
Asunto: Agentes de la propiedad inmobiliaria. Censo y cuota cameral.
Actuaciones: Petición de información a la Cámara de comercio. Cierre por actuación correcta.

Expediente: 2008/0261-S
Administración: Consejería de Salud.
Asunto: Subvenciones a las organizaciones para divulgativas sobre la diabetes.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0269-VV
Administración: Consejería de Educación. Consejería de Administraciones Públicas.
Asunto: Archivo histórico. Devolución de objetos.
Actuaciones: Petición de información. **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0289-VV
Administración: Administración de Justicia.
Asunto: Ayuda a la víctima de violencia doméstica.
Actuaciones: Inadmisión. Remisión a la Oficina de Atención a la víctima del delito.

Expediente: 2008/0294-VV
Administración: -
Asunto: Denuncia de hechos presuntamente delictivos cometidos por Asociación.
Actuaciones: Inadmisión de queja anónima.

Expediente: 2008/0324-VV
Administración: Consejería de Industria, Innovación y Empleo.
Asunto: Ausencia de respuesta a distintos escritos.
Actuaciones: Traslado de información y cierre por no irregularidad.

Expediente: 2008/0328-VV
Administración: Ayuntamiento de Anguiano.
Asunto: Ausencia de respuesta a distintos escritos.
Actuaciones: **Petición de información.** Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0341-VV
Administración: Consejería de Presidencia y Acción Exterior.
Asunto: Beca en la Oficina de La Rioja en Bruselas. Exclusión.
Actuaciones: Petición de información. Cierre por actuación correcta.

Expediente: 2008/0343-T
Administración: Consejería de Industria, Innovación y Empleo.
Asunto: Denegación de ayudas a sindicato por incumplimiento de requisito de representatividad.
Actuaciones: **Cierre por solución.**

Expediente: 2008/0357-O
Administración: Administración General del Estado. ADIF.
Asunto: Deficiente gestión de la estación de tren de Haro.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0364-VV
Administración: Consulado de España en Bogotá.
Asunto: Trato irrespetuoso por parte de funcionario.
Actuaciones: Remisión de queja al Defensor del Pueblo español.

Expediente: 2008/0370-VV
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Monumento a las víctimas del Terrorismo.
Actuaciones: Inadmisión de queja por falta de reclamación previa.

Expediente: 2008/0382-VV
Administración: Ayuntamiento de Nalda. Correos.
Asunto: Funcionamiento servicio postal en el municipio de Nalda.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

Expediente: 2008/0405-VV
Administración: Ayuntamiento de Logroño.
Asunto: Ayudas a la dinamización comercial. Exclusión de una asociación.
Actuaciones: Petición de información. Pendiente de respuesta.

Expediente: 2008/0419-VV
Administración: Universidad de Barcelona.
Asunto: Idioma de la página web.
Actuaciones: Remisión al Defensor del Pueblo.

CAPITULO III

RESOLUCIONES DECLARATIVAS DE LA LESIÓN DE DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EMITIDAS POR LA DEFENSORA DEL PUEBLO RIOJANO DURANTE EL 2008

1. Valoración general



Durante este segundo año la Defensora del Pueblo Riojano en el ejercicio de sus potestades conferidas por el artículo 24 de la Ley 6/2006 ha emitido una serie de Resoluciones que, con un carácter meramente declarativo como lo exige la norma, han reconocido la existencia de lesiones o menoscabos de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Como ya hicimos en el primer año y así se encuentra regulado en el Reglamento de Organización y Funcionamiento Interno de nuestra Institución aprobado por la Mesa del Parlamento a propuesta de la Defensora, el día 14 de septiembre de 2007 (B.O. del Parlamento Serie C nº 29 de 3 de octubre de 2007 y BOR nº 139 de 18 de octubre de 2007), graduamos las Resoluciones declarativas de la lesión de derechos de la siguiente forma:

- a. **Advertencias de deberes legales y recordatorios:** se emiten cuando en menoscabo de los derechos de los ciudadanos, la Administración causante del mismo, demuestra un incumplimiento o trasgresión de las normas jurídicas en vigor tanto estatales como autonómicas.
- b. **Recomendaciones:** son emitidas en los supuestos en los que existe una clara vulneración del derecho pero sin infracción de las normas. En este tipo de Resoluciones, una vez declarada la existencia de tal menoscabo del derecho del ciudadano, la Defensora tiene la potestad de recomendarle a la Administración qué hacer para evitar estas situaciones y para reintegrar a dicha persona o colectivo en el pleno ejercicio de sus derechos consagrados constitucionalmente.
- c. **Sugerencias:** la Defensora utiliza la forma de Sugerencia cuando la violación del derecho es menor e incluso inexistente, pero se sugiere a la Administración autonómica, local e institucional o corporativa, cómo actuar para avanzar dentro del Estado Social y Democrático de Derecho, en la consecución de mejores servicios públicos en aras no sólo al interés del ciudadano que presentó la queja, sino incluso, en beneficio de toda la colectividad.

A efectos sistemáticos cada una de estas Resoluciones, tiene un número correlativo con la referencia anual 2008. Por ello hemos de advertir que hay

expedientes del año 2007 cuya terminación ya ha tenido lugar durante el 2008 y por ello se llevan a este Informe Anual.

Del mismo modo, recogemos todas las Resoluciones declarativas de menoscabo de los derechos de los ciudadanos emitidas hasta el 31 de diciembre, por lo que habrá expedientes de quejas del 2008 pendientes de tramitación y cuyas Recomendaciones o Sugerencias se contemplarán en el Informe del próximo año

2. Advertencias de deberes legales y Recordatorios:

Dentro de esta clasificación de resolución declarativa de derechos de los ciudadanos unida al recordatorio de un deber legal, por hallarse la Administración incurso en el cumplimiento de normas únicamente se ha emitido una.

El recordatorio fue dirigido con fecha de 11 de febrero de 2007 al Excmo. Ayuntamiento de Logroño, relacionado con el incumplimiento de los mandatos establecidos en la Ley 5/2001, de 17 de octubre, de Drogodependencias y otras adiciones.

A continuación y como se hará sistemáticamente, con todas las Resoluciones, se expresará (de forma sintética, pues la versión literal de cada una de ellas se encuentra en el CD-ROM adjunto):

- a) El contenido de la Resolución.
- b) El posicionamiento de la Administración.
- c) La labor de seguimiento de la Defensora del Pueblo Riojano (se analiza en el formato PDF en el CD adjunto al presente).

Recordatorio de un deber legal nº 1/2008, de 11 de febrero, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigido al Ayuntamiento de Logroño, en el que se advierte el incumplimiento por parte de la Corporación Local de los mandatos imperativos de la Ley 5/2001, de 17 de octubre, de Drogodependencias y de otras adiciones, en cuanto a la prohibición de venta de bebidas alcohólicas en las dependencias de las Administraciones Públicas.

➤ **Contenido: expediente nº 2007/279-S (procedimiento de oficio)**

Después del análisis jurídico al tema se emitió el siguiente Recordatorio de un deber legal:

1. Se recuerda al Ayuntamiento de Logroño, que está incumpliendo la preceptividad expuesta en el artículo 36 de la Ley 5/2001, pues no está permitida la venta de bebidas alcohólicas en las dependencias de las Administraciones Públicas.
2. Además, también está haciendo dejación de otro deber legal, impuesto por el mismo artículo 36 de la Ley 5/2001, en su apartado 5º, dado que como lugar en que queda prohibida la venta al público de bebidas alcohólicas, en la cafetería del Ayuntamiento, se han de colocar las oportunas señalizaciones, que de forma patente expresen al público la existencia de dicha prohibición.

➤ Posicionamiento del Ayuntamiento: **ACEPTACIÓN.**

3. Recomendaciones

En este apartado de Recomendaciones, durante este año 2008 hemos emitido un total de **48**. Ya que resultaría excesivamente voluminoso traer a esta versión documental el contenido íntegro de las mismas, únicamente señalaremos su contenido y el posicionamiento de la Administración a la que van dirigidas.

El contenido literal de las Recomendaciones referidas se encuentra en formato pdf en el CD-ROM adjunto al presente.

Recomendación nº 1/2008, de 9 de enero, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja, para que en relación con las personas enfermas de fibromialgia adopte las medidas oportunas para el correcto diagnóstico y tratamiento de dicha patología en el seno del Servicio Riojano de Salud.

- Expediente: nº 2007/0317-S
- Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja
- NO ACEPTADA

Recomendación nº 1 Bis/2008, de 10 de enero, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja, para que en relación con las personas enfermas de fibromialgia adopte las medidas oportunas para correcto diagnóstico y tratamiento de dicha patología en el seno del Servicio Riojano de Salud.

- Expediente: nº 2007/0275-S
- Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja
- NO ACEPTADA

Recomendación nº 2/2008, de 14 de enero, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja, para que en el ejercicio de sus potestades normativas decrete la limitación de uso de teléfonos móviles y de otros aparatos aptos para la grabación y difusión de imágenes y sonidos, en los Centros Docentes de su ámbito competencial.

- Expediente: nº 2007/0295-E
 - Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja
 - ACEPTADA
-

Recomendación nº 3/2008, de 16 de enero, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida al Ayuntamiento de Briones, para que, de acuerdo con el artículo 62.2 del texto refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, previa solicitud del interesado, aplique la exención del Impuesto sobre Bienes Inmuebles al edificio sito en la C/ San Juan, nº 10, de su término municipal.

- Expediente: nº 2007/0315-L
- Ayuntamiento de Briones
- NO ACEPTADA

Recomendación nº 4/2008, de 17 de enero, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja, para que en el ejercicio de sus potestades de policía, ordene tanto en los pliegos contractuales, como posteriormente en la relación jurídica las medidas oportunas a los concesionarios, para que en el transporte escolar para los alumnos del Centro de Educación Especial Marques de Vallejo, se cumplan todos los requisitos exigidos por la normativa existente para “vehículos adaptados”.

- Expediente: nº 2007/0324-E (PROCEDIMIENTO DE OFICIO)
- Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja
- ACEPTADA

Recomendación nº 5/2008, de 11 de febrero, dirigida al Ayuntamiento de Matute, para que sin perjuicio de ejercitar cuantas acciones legales y/o sancionadoras se encuentren a su alcance para la recuperación de los bienes dominio público, proceda en uso de sus prerrogativas a practicar, observando todos y cada uno de los trámites establecidos legalmente, el deslinde del camino rural conocido como “Picayo”, citando a la mayor brevedad posible a los propietarios afectados con el objeto de delimitar las fincas y el referido camino, tal cual acordó la Corporación municipal en sesión plenaria de 13 de enero de 2007.

- Expediente: nº 2007/046-O
 - Ayuntamiento de Matute
 - ACEPTADA
-

Recomendación nº 6/2008, de 18 de febrero, dirigida al Ayuntamiento de Logroño, para que, con la finalidad de dar cumplimiento a las garantías del procedimiento de responsabilidad patrimonial, y evitar todo motivo de indefensión, se ajuste a las prescripciones del Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, desarrolladas por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, retrotrayendo las actuaciones seguidas tras la solicitud de reclamación por lesiones interpuesta por la titular de la queja, al momento procesal en que debe darse traslado al Consejo Consultivo para elaborar el preceptivo dictamen previo a la resolución del expediente.

- Expediente: nº 2007/0340-R
- Ayuntamiento de Logroño
- NO ACEPTADA

Recomendación n.º 7/2008, de 20 de febrero, dirigida a la Consejería de Salud, en el sentido de que, en relación con el caso planteado en la queja, se den a la mayor brevedad posible las instrucciones oportunas que posibiliten que la paciente pueda ser derivada para la realización del tratamiento quirúrgico, mediante técnica percutánea, que le fue prescrita desde el Servicio de Traumatología del Hospital San Millán-San Pedro.

- Expediente: nº 2007/0326-S
- Consejería de Salud
- ACEPTADA

Recomendación n.º 8/2008, de 10 de marzo, dirigida a la Consejería de Salud, en el sentido de que, en relación con el caso planteado en la queja, se ejecuten en las dependencias del servicio de cocina del Hospital San Pedro, la totalidad de las medidas correctoras de las condiciones ambientales y de exposición al ruido, señaladas por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del personal Sanitario en sus informes de noviembre y diciembre de 2007, sin perjuicio de aquellas otras que se considere necesario implantar para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de dicho servicio.

- Expediente: nº 2008/0022-CC
- Consejería de Salud
- ACEPTADA

Recomendación nº 9/2008, de 13 de marzo, de la Defensora del Pueblo Riojano dirigida a la Consejería de Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja, para que ordene a los responsable del CAMP de Fuenmayor la retirada del sistema de videovigilancia instalado en el Centro, o en cualquier caso, que impida su puesta en funcionamiento, para proteger el derecho a la intimidad de los usuarios y residentes.

- Expediente: nº 2007/0319-B
- Consejería de Servicios Sociales
- NO ACEPTADA

Recomendación nº 10/2008, de 19 de marzo, de carácter general, dirigida a la Consejería de Servicios Sociales, para que, con el fin de acabar con eventuales situaciones de desprotección por incumplir el requisito de edad mínima, promueva las modificaciones normativas precisas que posibiliten el acceso excepcional de usuarios de más de 50 años, con discapacidad física o psíquica, y/o en una precaria situación socio-económica, a una plaza residencial pública o concertada.

- Expediente: nº 2007/0289-B (PROCEDIMIENTO DE OFICIO)
- Consejería de Servicios Sociales
- NO ACEPTADA

Recomendación nº 11/2008, de 1 de abril, dirigida al Ayuntamiento de Logroño, para que, con la finalidad de dar cumplimiento a las garantías del procedimiento de responsabilidad patrimonial, y evitar todo motivo de indefensión, se ajuste a las prescripciones del Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, desarrolladas por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, retrotrayendo las actuaciones seguidas tras la solicitud de reclamación por daños interpuesta por el titular de la queja, al momento procedimental en que debe darse traslado al Consejo Consultivo para elaborar el preceptivo dictamen previo a la resolución del expediente.

- Expediente: nº 2007/0245-VV
- Ayuntamiento de Logroño
- NO ACEPTADA

Recomendaciones nº 12 y 13/2008, de 11 de abril, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja, para que, de acuerdo con las disposiciones legales sobre negociación colectiva, inicie la tramitación administrativa precisa para proponer la modificación de la Orden 10/2006, por la que se regula la provisión, en régimen de interinidad, de puestos de trabajo docentes no universitarios en la Comunidad Autónoma de La Rioja, con la finalidad de eliminar el régimen transitorio de ingreso del impuesto para los años 2008 y 2009.

- Expedientes: nº 2007/0237-E y 2007/0267- E
 - Consejería de Educación, Cultura y Deporte
 - ACEPTADAS
-

Recomendación nº 14/2008, de 14 de abril, de la Defensora del Pueblo Riojano dirigida al Colegio Oficial de Arquitectos de La Rioja, para que ante la situación denunciada por el autor de la queja proceda a motivar de forma expresa y con las debidas garantías, las causas que justifican la actitud de dicho Colegio Profesional de proceder a la denegación tácita de los visados de los proyectos presentados por el colegiado.

- Expediente: nº 2008/0078-V
- Colegio Oficial de Arquitectos de La Rioja (COAR)
- ACEPTADA

Recomendación nº 15/2008, de 14 de abril, dirigida a la Consejería de Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja, para que inicie el procedimiento de modificación de la Orden 1/2005, por la que se regula la concesión de ayudas a personas con discapacidad, en el sentido de eliminar la restricción del apartado 2 del anexo I, y abrir la posibilidad de acceso a estas ayudas también a las personas mayores de 65 años.

- Expediente: nº 2007/0339-B
- Consejería de Servicios Sociales.
- NO ACEPTADA

Recomendación nº 16/2008, de 21 de abril, de la Defensora del Pueblo Riojano dirigida a la Consejería de Hacienda del Gobierno de La Rioja para que en relación con el tema planteado por el autor de la queja proceda a motivar conforme a las exigencias legales la comprobación de valores realizada.

- Expediente: nº 2008/0056-H
- Consejería de Hacienda.
- ACEPTADA

Recomendación nº 17/2008, de 14 de abril, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja, para que reconozca el derecho del centro "Sagrado Corazón", a la concertación de seis unidades de bachillerato, y proceda a formalizar el concierto para el curso próximo, en los términos y con las condiciones indicados en esta Recomendación.

- Expedientes acumulados nº 2008/0147-E y 2008/0148-E
 - Consejería de Educación, Cultura y Deporte
 - ACEPTADA
-

Recomendación nº 18/2008, de 28 de abril de 2008, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Salud, en el sentido de que se implanten las medidas precisas para atender la consulta de ginecología, tanto patológica como de revisión, en un periodo de tiempo adecuado, conforme a criterios clínicos y de equidad, así como para lograr una gestión más eficaz de la lista de espera para consulta ginecológica.

- Expediente nº 2007/0302-S (PROCEDIMIENTO DE OFICIO)
- Consejería de Salud
- ACEPTADA

Recomendación nº 19/2008, de 29 de abril, de carácter general, dirigida a la Consejería de Servicios Sociales, para que, con el fin de acabar con eventuales situaciones de desprotección, promueva la plena efectividad del Catálogo de Servicios contemplado en el artículo 15 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, con la finalidad de que los dependientes que así lo precisen, independientemente de su lugar de residencia, puedan acceder en un tiempo razonable a una plaza residencial pública o concertada.

- Expediente nº 2008/0075-B
- Consejería de Servicios Sociales
- NO ACEPTADA

Recomendación nº 20/2008, de 2 de mayo, dirigida al Ayuntamiento de El Villar de Arnedo, para que cumpla con el Acuerdo de permuta de fecha 8 de abril de 2003, elevando a escritura pública la permuta con la parcela de titularidad municipal, en las condiciones establecidas en el mismo, a favor de la promotora de la queja, o en su caso, ante una eventual resolución de la voluntad contractual proceda a la fijación y pago de la justa indemnización que proceda.

- Expediente nº 2008/0010-U
 - Ayuntamiento de Villar de Arnedo
 - ACEPTADA
-

Recomendación nº 21/2008, de 5 de mayo, dirigida al Ayuntamiento de Logroño, para que, con la finalidad de dar cumplimiento a las garantías del procedimiento de responsabilidad patrimonial, y evitar todo motivo de indefensión, se ajuste a las prescripciones del Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, desarrolladas por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, retrotrayendo las actuaciones seguidas tras la solicitud de reclamación por daños interpuesta por la titular de la queja, al momento procesal en que debe darse traslado al Consejo Consultivo para elaborar el preceptivo dictamen previo a la resolución del expediente.

- Expediente nº 2008/0008-R
- Ayuntamiento de Logroño
- NO ACEPTADA

Recomendación nº 22/2008, de 15 de mayo, dirigida a la Consejería de Servicios Sociales, para que en el caso concreto de la persona afectada en esta queja, se arbitren las medidas precisas, con carácter urgente, a fin de que se satisfaga su necesidad de un recurso estable y normalizado de alojamiento tutelado, siempre dentro del ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

- Expediente nº 2008/0129-B
- Consejería de Servicios Sociales
- NO ACEPTADA

Recomendación nº 23/2008, de 29 de mayo, dirigida a la Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial para que asegure el desmantelamiento efectivo de la actividad de gestión de residuos desarrollada en la parcela 9205 del Polígono 11 de Albelda de Iregua, en los términos de la Resolución del Director General de Calidad Ambiental, de 18 de septiembre de 2007, y para que proceda a la clausura de la actividad de gestión de la parcela 9202, en la medida en que está siendo ejercitada sin la correspondiente autorización.

- Expediente nº 2007/0251-MA
- Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial
- ACEPTADA

Recomendación nº 24/2008, de 29 de mayo, dirigida al Ayuntamiento de Albelda, para que asegure el desmantelamiento efectivo de la actividad de gestión de residuos desarrollada en la parcelas 9202 y 9205 del Polígono 11 de su término municipal, en la medida en que están siendo desarrolladas sin la correspondiente licencia municipal.

- Expediente nº 2007/0251-MA.
- Ayuntamiento de Albelda de Iregua
- ACEPTADA

Recomendación 25/2008, de 2 de junio de 2008, dirigida a la Consejería de Servicios Sociales para que, en relación con el concreto motivo de queja, se den las instrucciones oportunas para que los usuarios afectados en este caso puedan acceder en breve a los recursos de atención especializada actualmente existentes que resulten adecuados a sus circunstancias personales, con el fin de que puedan desarrollar la máxima autonomía personal y potenciar su integración social, y llevar en definitiva una vida lo más normalizada posible, así como ofrecer a sus familiares todo el apoyo, asesoramiento y formación que precisen, a todos los niveles, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de toda la familia.

- Expediente nº 2008/0102-S
- Consejería de Servicios Sociales
- ACEPTADA

Recomendación nº 26/2008, de 2 de junio de 2008, de carácter general, dirigida conjuntamente a las Consejerías de Servicios Sociales y de Salud, para que, sin perjuicio de sus respectivos ámbitos competenciales, establezcan protocolos u otros mecanismos de coordinación que permitan establecer una atención unidireccional de las personas con enfermedad mental, facilitando de este modo la relación ciudadanos-administración y disminuyendo las situaciones que generan frustración y tensión en los enfermos y sus cuidadores.

- Expediente nº 2008/0102-S
- Consejerías de Servicios Sociales y Salud
- ACEPTADA

Recomendación nº 27/2008, de 5 de junio, dirigida al Ayuntamiento de Calahorra, para que, con la finalidad de evitar las molestias que sufren el titular de la queja y los demás vecinos afectados, ejerza con todo rigor sus competencias, impidiendo el funcionamiento del garaje que constituye el foco productor de ruido, hasta el momento en que se conceda la preceptiva licencia ambiental y de actividad, y se hagan efectivas las medidas correctoras necesarias para evitar la vulneración reiterada de los derechos constitucionales de los ciudadanos y de las normas municipales sobre contaminación acústica.

- Expediente nº 2008/0136-L
- Ayuntamiento de Calahorra
- ACEPTADA

Recomendación nº 28/2008, de 17 de junio, dirigida a la Consejería de Salud, en el sentido de que, en relación con el caso planteado en la queja, se den a la mayor brevedad posible las instrucciones oportunas que posibiliten que la paciente pueda ser derivada a un nuevo centro de referencia para una adecuada valoración de la patología prescrita por el especialista que la ha venido tratando.

- Expediente nº 2008/0122-S
- Consejería de Salud
- ACEPTADA

Recomendación nº 29/2008, de 20 de junio, de carácter general, dirigida a la Consejería de Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja, para que en el ejercicio de sus competencias, promueva programas de formación y apoyo específicos dirigidos a cuidadores no profesionales de personas dependientes, en aras a posibilitar que éstos obtengan las herramientas necesarias para llevar a cabo su tarea diaria.

- Expediente nº 2008/0150-B
- Consejería de Servicios Sociales
- ACEPTADA (parcialmente).

Recomendación nº 30/2008, de 10 de julio, dirigida a la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja, para que inicie los procedimientos normativos precisos para habilitar la regularización de los médicos libres autorizados tendentes a su integración en el régimen jurídico del personal estatutario del Servicio Riojano de Salud

- Expediente nº 2008/0187-F
- Consejería de Salud
- ACEPTADA

Recomendación nº 31/2008, de 21 de julio, dirigida a la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja, para que en relación con las personas enfermas de fibromialgia adopte las medidas oportunas para correcto diagnóstico y tratamiento de dicha patología en el seno del Servicio Riojano de Salud.

- Expediente nº 2008/0151-S
 - Consejería de Salud
 - ACEPTADA (parcialmente)
-

Recomendación n.º 32/2008, de 5 de agosto de 2008, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida al Ayuntamiento de Logroño para que, con la finalidad de dar cumplimiento a las garantías del procedimiento de responsabilidad patrimonial, y evitar todo motivo de indefensión, concluya la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial por daños iniciado a instancia del titular de la queja ajustándose a las prescripciones del Título X de la Ley 30/1992 y del Real Decreto 429/1993, posibilitando, en el caso de efectiva declaración de responsabilidad patrimonial de la Administración, la indemnización de los daños y perjuicios causados.

- Expediente nº 2007/0161-O
- Ayuntamiento de Logroño
- NO ACEPTADA

Recomendación n.º 33/2008, de 18 de septiembre de 2008, dirigida a la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja, para que en relación con las personas enfermas de fibromialgia adopte las medidas oportunas para correcto diagnóstico y tratamiento de dicha patología en el seno del Servicio Riojano de Salud.

- Expediente nº 2008/0215-S
- Consejería de Salud
- ACEPTADA.

Recomendación nº 34/2008, de 8 de octubre, dirigida al Ayuntamiento de Pradejón, para que a la mayor brevedad posible compruebe las modificaciones introducidas sobre el proyecto y programa de actuación de la Parcela C/ Sol, 19, y, en su caso, ejercite las potestades administrativas precisas para lograr la adecuación de las obras a los mismos, en los términos estrictos asumidos por la empresa constructora en la adjudicación de la finca.

- Expediente nº 2008/0274-V
- Ayuntamiento de Pradejón
- ACEPTADA.

Recomendación nº 35/2008, de 9 de octubre de 2008, de carácter general, dirigida conjuntamente a las Consejerías de Servicios Sociales y de Salud, para que, sin perjuicio de sus respectivos ámbitos competenciales, desarrollen el actual espacio socio-sanitario, estableciendo protocolos u otros mecanismos de coordinación que permitan establecer una atención íntegra y unidireccional de las personas con enfermedad mental, con el fin de que puedan desarrollar la máxima autonomía personal y potenciar su integración social, y llevar en definitiva una vida lo más normalizada posible, así como ofrecer a sus familiares el apoyo, asesoramiento y formación que precisen, a todos los niveles, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de toda la familia.

- Expediente nº 2008/0192-S
- Consejerías de Salud y Servicios Sociales (conjuntamente)
- ACEPTADA

Recomendación General nº 36/2008, de 16 de octubre, dirigida al Excmo. Ayuntamiento de Logroño sobre la gestión municipal del empadronamiento de inmigrantes no comunitarios. Consideraciones generales sobre el procedimiento para acordar la inscripción y la caducidad de las inscripciones patronales y las cesiones de datos a otras Administraciones Públicas de las personas extranjeras no comunitarias.

- Expediente nº 2008/0213-L
- Ayuntamiento de Logroño
- ACEPTADA.

Recomendación nº 37/2008, de 30 de octubre, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Salud, para que en la medida que posibiliten los mecanismos a su disposición, ponga en marcha las medidas propuestas en la presente resolución, sin perjuicio de aquellas otras que considere convenientes, para un correcto diagnóstico y tratamiento de la Fibrosis Quística, posibilitando con ello una mejora en la calidad de vida de los enfermos, incluida la persona autora de la queja.

- Expediente nº 2008/0304-S
- Consejería de Salud
- NO ACEPTADA.

Recomendación nº 38/2008 de 29 de octubre, dirigida al Ayuntamiento de Pradejón, para que notifique a la interesada, la Resolución motivada del recurso de reposición interpuesto con fecha 3 de mayo de 2007, sobre la valoración del proceso selectivo para la contratación de la plaza de operario de limpieza en régimen laboral temporal.

- Expediente nº 2008/0195-F
- Ayuntamiento de Pradejón
- ACEPTADA

Recomendación nº 39/2008 de 13 de noviembre, dirigida a la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja, para que, sin valorar criterios médicos, intensifique la asistencia al titular de la queja en neurología, con el objetivo de encontrar un diagnóstico definido y adecuado a situación sanitaria, y mejorar el tratamiento prestado.

- Expediente nº 2008/0157-S
- Consejería de Salud
- ACEPTADA

Recomendación General nº 40/2008 de 24 de noviembre, dirigida a la Consejería de Servicios Sociales para que inicie la actividad administrativa precisa para asegurar un medio de transporte complementario adaptado para los usuarios de servicios sociales con movilidad reducida y para que, transitoriamente, regule e incremente los fondos para ayudas a este tipo de transporte.

- Expediente nº 2008/0253-B
- Consejería de Servicios Sociales
- NO ACEPTADA

Recomendación n.º 41/2008, de 24 de noviembre de 2008, de carácter general, dirigida a la Consejería de Servicios Sociales para que ponga en marcha medidas positivas que permitan la progresiva implantación de transporte adaptado para los usuarios con movilidad reducida que precisen este tipo de recurso, regulando e incrementando transitoriamente los fondos para ayudas a este tipo de transporte.

- Expediente nº 2008/0246-B
- Consejería de Servicios Sociales
- NO ACEPTADA

Recomendación nº 42/2008, de 1 de diciembre, dirigida al Ayuntamiento de Villamediana de Iregua, para que, en el plazo más breve posible acometa las intervenciones públicas explicitadas en esta Resolución, en materia de servicios de abastecimiento domiciliario de agua potable, recogida de residuos y reurbanización de la zona “La Ribaza” sita dentro de su término municipal.

- Expediente nº 2008/0345-L
- Ayuntamiento de Villamediana de Iregua
- ACEPTADA

Recomendación nº 43/2008, de 3 de diciembre de 2008, de carácter general, dirigida conjuntamente a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, y al Ayuntamiento de Logroño, para que, sin perjuicio de sus respectivos ámbitos competenciales, lleven a cabo un esfuerzo común de colaboración en orden a arbitrar los medios que permitan la puesta en marcha en breve de los Programas de Cualificación Profesional Inicial, con el fin de posibilitar que los alumnos mayores de 16 años que no han obtenido el título de Graduado en

Educación Secundaria Obligatoria, puedan alcanzar una cualificación profesional que les otorgue la posibilidad de una inserción sociolaboral satisfactoria.

- Expediente nº 2008/0414-E
- Consejería de Educación y Ayuntamiento de Logroño (conjuntamente)
- ACEPTADA por la Consejería
- PENDIENTE por el Ayuntamiento.

Recomendación n.º 44/2008, de 15 de diciembre, de carácter general, dirigida al Ayuntamiento de Logroño, para que en la medida que posibiliten los mecanismos a su disposición, haga un esfuerzo en orden a poner en marcha las medidas propuestas en la presente resolución, sin perjuicio de aquellas otras que se estimen oportunas para desarrollar la eficacia de las actuales políticas integrales de accesibilidad universal, con el objetivo de avanzar en la consecución de un espacio común más habitable en general, y una mejora en la calidad de vida de las personas discapacitadas en particular.

- Expediente nº 2008/0237-B
- Ayuntamiento de Logroño
- ACEPTADA

Recomendación nº 45/2008, de 17 de diciembre, dirigida al Excmo. Ayuntamiento de Lardero por la que se precisa la preceptividad de tramitar y resolver los expedientes de responsabilidad patrimonial por daños causados a terceros incoados a instancia del propio reclamante.

- Expediente nº 2008/0139-L
- Ayuntamiento de Lardero
- PENDIENTE

Recomendación n.º 46/2008, de 19 de diciembre, dirigida conjuntamente al Ayuntamiento de Logroño y a Logroño Deporte, para que asumiendo las obligaciones establecidas legal y contractualmente, den las órdenes oportunas para acometer las medidas correctoras que permitan la continuidad de la prestación del servicio de cafetería con normalidad, o alternatively, caso de dar por resuelto el contrato de prestación del servicio, se proceda a indemnizar a la adjudicataria por los daños y perjuicios efectivamente ocasionados.

- Expediente nº 2008/0318-L
 - Ayuntamiento de Logroño y Logroño Deporte
 - PENDIENTE
-

Recomendación nº 47/2008, de 31 de diciembre, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja, para que en el ejercicio de sus potestades de policía, ordene tanto en los pliegos contractuales, como posteriormente en la relación jurídica las medidas oportunas a los concesionarios, con la finalidad de que el transporte escolar se preste con todas las garantías de calidad y de seguridad.

- Expediente nº 2008/0416-E (PROCEDIMIENTO DE OFICIO)
- Consejería de Educación, Cultura y Deporte
- ACEPTADA.

4. SUGERENCIAS

En este apartado de Sugerencias, durante este año 2008 hemos emitido un total de **31**. Dado que resultaría excesivamente voluminoso traer a esta versión documental el título integro de las mismas, únicamente señalaremos su contenido y el posicionamiento de la Administración a la que van dirigidas.

El contenido literal de las Sugerencias referidas se encuentra en formato pdf en el CD-ROM adjunto al presente.

Sugerencia n.º 1/2008, de 4 de enero de 2008, dirigida a la Consejería de Salud, en el sentido de que, en relación con el caso planteado en la queja, dé las instrucciones oportunas para que desde el Servicio de Cardiología del Complejo Hospitalario San Millán-San Pedro, se le facilite a la paciente toda la información que sea necesaria sobre el diagnóstico y tratamiento de la patología que presenta, realizando en su caso las pruebas periódicas que sean precisas para el seguimiento y valoración de la evolución de la enfermedad, con la finalidad de posibilitar con ello en primer lugar que la confianza que debe presidir la relación médico-paciente se recupere, ofreciéndole en el caso de que dicha desconfianza se haya asentado definitivamente, alternativas que clínicamente se puedan considerar viables, siempre dentro del marco de la sanidad pública riojana.

- Expediente nº 2007/0225-S
- Consejería de Salud
- ACEPTADA

Sugerencia nº 2/2008, de 8 de enero, dirigida al Ayuntamiento de Logroño, para que, en aras a evitar futuros accidentes en la Calle Lardero, en el tramo comprendido entre las Calles Gran Vía Juan Carlos I y Ciudad de Vitoria, se estudie la aplicación en dicho lugar de medidas correctoras que minoren en lo posible el potencial riesgo para la seguridad de los viandantes, todo ello sin perjuicio de las mejoras que sean necesarias respecto de la dotación de servicios y mantenimiento de la citada calle.

- Expediente nº 2007/0181-L
 - Ayuntamiento de Logroño
 - ACEPTADA
-

Sugerencia nº 3/2008, de 11 de enero, dirigida a las Consejerías de Servicios Sociales y de Educación, Cultura y Deporte, de carácter general, sobre la conveniencia de promover iniciativas normativas, dentro de su ámbito competencial, que otorguen una mayor protección a las familias en general, y numerosas en particular, que contemple supuestos como el que es objeto de queja, con el fin de facilitar que los niños diagnosticados de superdotación puedan ver atendidas debidamente sus necesidades educativas.

- Expediente nº 2007/0332-E
- Consejería de Servicios Sociales y de Educación, Cultura y Deporte
- ACEPTADA

Sugerencia nº 4/2008, de 16 de enero, dirigida a la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, para que se den las instrucciones pertinentes a fin de que la Inspección General de Servicios facilite una respuesta al promotor de la queja, en el sentido que sea pertinente, por la demora en la contestación a la reclamación formulada en fecha 12 de diciembre de 2007.

- Expediente nº 2007/0294-E
- Consejería de Administraciones Públicas y Política Local
- NO ACEPTADA

Sugerencia nº 5/2008, de 28 de enero, de carácter general, dirigida conjuntamente a la Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial, y al Ayuntamiento de Logroño, para que en el ejercicio de aquellas competencias en materia de calidad del aire y protección de la atmósfera que tengan atribuidas, adecuen sus futuras actuaciones a las previsiones de la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de Calidad del Aire y Protección de la Atmósfera, y de sus normas de desarrollo, arbitrando de forma coordinada los mecanismos legales que, en línea con los planes y programas ya iniciados positivamente hasta la fecha, garanticen el cumplimiento de los objetivos de calidad en sus respectivos ámbitos territoriales, contribuyendo mutuamente a que se mejore, además, la información complementaria suministrada a la población, prescrita en el apartado II, anexo II del Real Decreto 1796/2003.

- Expedientes acumulados nº 2007/0290 y 291-MA
 - Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial y Ayuntamiento de Logroño (conjuntamente)
 - ACEPTADA
-

Sugerencia n.º 6/2008, 28 de enero, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida al Ayuntamiento de Nájera para que, con relación a la medición de ruido provocado por la empresa HARINERA RIOJANA, S.A., solicite la realización de los pertinentes estudios e inspecciones que sean precisos para determinar el efectivo cumplimiento de la Ordenanza de Ruidos, a la Dirección General de Calidad Ambiental del Gobierno de La Rioja.

- Expediente nº 2007/0345-MA
- Ayuntamiento de Nájera
- ACEPTADA

Sugerencia nº 7/2008, de 5 de febrero, dirigida al Ayuntamiento de Cuzcurrita, para que, en el ejercicio legítimo de sus competencias, adopte medidas correctoras dirigidas a la devolución parcial de la tasa por suministro de agua en la cantidad abonada indebidamente por la titular de la queja, correspondiente al primer semestre de 2007, sin perjuicio de llevar a cabo una compensación con los futuros recibos que se giren por ese concepto o por otras tarifas que no hayan sido objeto de abono en su momento.

- Expediente nº 2007/0262-L
- Ayuntamiento de Cuzcurrita
- NO ACEPTADA

Sugerencia nº 8/2008, de 15 de febrero, dirigida al Ayuntamiento de Logroño, para que identifique correctamente los preceptos legales y reglamentarios que cita en el seno del procedimiento sancionador, con el fin de proteger los derechos de los interesados ante el ejercicio de la potestad sancionadora.

- Expediente nº 2007/0287-T
- Ayuntamiento de Logroño
- NO ACEPTADA

Sugerencia n.º 9/2008, de 31 de marzo, dirigida a la Consejería de Salud, en el sentido de que, en relación con el caso planteado en la queja, y como titular del Servicio Público afectado, proceda a cursar las instrucciones oportunas en orden a decretar la iniciación de oficio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial, en el que se valoren la concurrencia o no, de los presupuestos necesarios para reconocer o denegar la existencia de la acción de responsabilidad, conforme al artículo 106.2 de la Constitución Española.

- Expediente nº 2008/0048-S
 - Consejería de Salud
 - NO ACEPTADA
-

Sugerencia n.º 10/2008, de 11 de abril, dirigida a la Consejería de Salud, como titular del Servicio Público afectado, para que, con el fin de promover el derecho a la salud en la población en general, y la prevención de forma específica en aquellos colectivos más vulnerables, proceda a articular un mecanismo que posibilite el anonimato en el acceso al test de VIH y otras enfermedades de transmisión sexual.

- Expediente nº 2007/0292-S
- Consejería de Salud
- ACEPTADA

Sugerencia n.º 11/2008, de 14 de abril, dirigida a la Consejería de de Servicios Sociales, para que inicie el estudio y análisis de las necesidades asistenciales de los enfermos de esclerosis múltiple de la Comunidad Autónoma de La Rioja, con el objetivo de proveer a este colectivo de los recursos sobre atención diurna precisos para su completa dotación asistencial.

- Expediente nº 2007/0339-B
- Consejería de Servicios Sociales
- NO ACEPTADA

Sugerencia nº 12/2008, de 30 de abril de 2008, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Salud, para que impulse las medidas precisas para atender la demanda de técnica de reproducción asistida solicitada por los promotores de la queja en un tiempo adecuado, así como para lograr una gestión más eficaz de la lista de espera para los tratamientos de infertilidad, conforme a criterios clínicos y de equidad.

- Expediente nº 2007/0316-S
- Consejería de Salud
- ACEPTADA

Sugerencia nº 13/2008, de 13 de mayo, dirigida a la Consejería de Industria, Innovación y Empleo, para que en aras a dar un mayor impulso a las actuales políticas de inserción y promoción laboral de la mujer, de protección de la familia, y de conciliación de la vida familiar y laboral como facetas esenciales del libre desarrollo de la personalidad, se contemplen asimismo ayudas destinadas a fomentar el derecho de excedencia para el cuidado de hijos, para todos aquellos trabajadores residentes en La Rioja, con independencia de la ubicación de su lugar de trabajo.

- Expediente nº 2008/0086-B
 - Consejería de Industria, Innovación y Empleo
 - ACEPTADA
-

Sugerencia nº 14/2008, 20 de mayo, dirigida a la Consejería de Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja, para que inicie la tramitación de los procedimientos de elaboración de disposiciones de carácter general precisos para introducir en el ordenamiento jurídico riojano, las especialidades y necesidades asistenciales de los centros de personas mayores con patologías como el mal de alzheimer, introduciendo, al menos, entre los requisitos de asistencia médica, la presencia de un especialista en geriatría, que preste una adecuada atención a los residentes.

- Expediente nº 2007/0333-B
- Consejería de Servicios Sociales
- NO ACEPTADA

Sugerencia nº 15/2008, de 27 de mayo, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja, para que adopte las medidas necesarias tendentes a la simplificación de los trámites del procedimiento de reconocimiento y pago de las prestaciones complementarias a la sanitaria, así como la de ayudas por viajes realizados tanto dentro como fuera del territorio de la Comunidad Autónoma, y del mismo modo coordine sus actuaciones con el órgano pagador para que no se demore en exceso el reconocimiento de la obligación y la materialización del pago.

- Expediente nº 2008/0133-S (PROCEDIMIENTO DE OFICIO)
- Consejería de Salud
- ACEPTADA

Sugerencia nº 16/2008, de 18 de junio, de carácter general, dirigida conjuntamente a la Consejería de Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja al Ayuntamiento de Arnedo, para que, con el fin de acabar con eventuales situaciones de desprotección, promuevan dentro de sus respectivos ámbitos competenciales, las modificaciones normativas precisas que posibiliten que aquellas personas dependientes que convivan periódicamente con familiares en distintos domicilios, puedan acceder a los servicios y prestaciones que la Ley 39/2006, de Autonomía Personal y Protección de las personas en situación de Dependencia contempla.

- Expediente nº 2008/0118-B
 - Consejería de Servicios Sociales y Ayuntamiento de Arnedo
 - ACEPTADA por el Ayuntamiento de Arnedo
 - NO ACEPTADA por la Consejería de Servicios Sociales.
-

Sugerencia nº 17/2008, de 20 de junio, dirigida a la Consejería de Servicios Sociales para que en el caso concreto de la persona afectada en esta queja, se agilicen los trámites para poder ver materializada la prestación económica que le ha sido reconocida.

- Expediente nº 2008/0150-B
- Consejería de Servicios Sociales
- NO ACEPTADA

Sugerencia nº 18/2007, de 12 de junio, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Vivienda y Obras Públicas, para que revise y mejore los sistemas de información y publicidad de las ayudas adscritas al Plan Estatal de Vivienda 2005 – 2008, y verifique que, en todo momento, los solicitantes conocen perfectamente los requisitos precisos para obtener estas ayudas y beneficios.

- Expediente nº 2008/0113-B
- Consejería de Vivienda y Obras Públicas
- ACEPTADA

Sugerencia nº 19/2008, de 27 de junio, dirigida al Ayuntamiento de Mansilla de la Sierra, para que en el ejercicio de sus competencias en cuanto a servicios sociales de base se refiere, lleve a cabo las actuaciones que sean precisas con el fin de que la persona afectada en la presente queja, pueda ver materializada en breve la ayuda domiciliaria que precisa.

- Expediente nº 2008/100-B
- Ayuntamiento de Mansilla de la Sierra
- ACEPTADA

Sugerencia nº 20/2008, de 29 de julio, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja para que trate de buscar las fórmulas que permitan proceder de forma progresiva a la instauración de turnos de atención continuada de personal de Pediatría en alguno de los Centros de Salud del municipio de Logroño en los que se dispensa la Atención Primaria Continuada.

- Expedientes acumulados nº 2008/0201 y 203-S (PROCEDIMIENTO DE OFICIO)
 - Consejería de Salud
 - NO ACEPTADA
-

Sugerencia nº 21/2008, de 31 de julio, dirigida a la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja, para que, en el ámbito de la asistencia sanitaria en la unidad de lactantes del Hospital San Pedro, asegure, en la medida de lo posible, el acompañamiento de los padres y madres del niño hospitalizado durante todo el proceso asistencial, y las máximas condiciones de intimidad y confidencialidad en la información prestada.

- Expediente nº 2008/0097-S
- Consejería de Salud
- ACEPTADA

Sugerencia nº 22/2008, de 8 de septiembre, dirigida al Ayuntamiento de Rincón de Soto, para que, en el ejercicio legítimo de sus competencias, dé cumplimiento a lo dispuesto en la vigente Ordenanza Municipal Reguladora de la Ordenación del Tráfico, adoptando a la mayor brevedad posible las medidas correctoras que estime oportunas dirigidas a solucionar la problemática objeto de queja, sin perjuicio de llevar a cabo de forma alternativa, una modificación de la referida Ordenanza en aquellos aspectos relacionados con la prohibición de estacionamientos o la autorización de vados.

- Expediente nº 2008/0134-L
- Ayuntamiento de Rincón de Soto
- ACEPTADA

Sugerencia nº 23/2008, de 11 de septiembre, dirigida a la Consejería de Salud, para que impulse las medidas precisas para lograr una gestión más eficaz de las listas de espera en la atención sanitaria especializada de carácter programado y no urgente, conforme a criterios clínicos y de equidad.

- Expediente nº 2008/0298-S
- Consejería de Salud
- ACEPTADA

Sugerencia nº 24/2008, de 20 de octubre, de la Defensora del Pueblo Riojano dirigida al Excmo. Ayuntamiento de Logroño sobre las medidas que se han de adoptar para la instalación del sistema de control de accesos a zona peatonal mediante sistema lector de matrículas, en aras a la garantía de los derechos de los ciudadanos a la protección de sus datos y a su intimidad.

- Expediente nº 2008/0186-L (PROCEDIMIENTO DE OFICIO)
 - Ayuntamiento de Logroño
 - ACEPTADA
-

Sugerencia n.º 25/2008, de 24 de octubre, dirigida a la Consejería de Salud, para que en relación con el caso planteado en la queja, se flexibilice el criterio adoptado por el Servicio de Prestaciones y Atención al Usuario, en aras a permitir que la paciente obtenga la prestación ortoprotésica que precisa, y posibilitar con ello una mejora de su calidad de vida.

- Expediente nº 2008/0204-B
- Consejería de Salud
- NO ACEPTADA

Sugerencia nº 26/2008, de 31 de octubre, de carácter general, dirigida a la Consejería de Industria, Innovación y Empleo del Gobierno de La Rioja, para que dentro de sus competencias de prevención de riesgos laborales adopte las medidas oportunas de prevención y control dirigidas a paliar la siniestralidad laboral en general, y en particular, en el sector de la construcción.

- Expediente nº 2008/0135-T (PROCEDIMIENTO DE OFICIO)
- Consejería de Industria, Innovación y Empleo
- NO ACEPTADA

Sugerencia nº 27/2008, de 5 de noviembre, dirigida al Ayuntamiento de Laguna de Cameros, para que ejecute, en el ejercicio de sus competencias, las medidas de ordenación, control y vigilancia del tránsito libre de ganado por el caso urbano del municipio, con la finalidad de salvaguardar la seguridad y salubridad del mismo, así como los derechos de vecinos, empresarios y turistas.

- Expediente nº 2008/0243-L
- Ayuntamiento de Laguna de Cameros
- ACEPTADA

Sugerencia nº 28/2008, de 10 de noviembre, dirigida al Ayuntamiento de Alcanadre, para que, en virtud del principio de precaución y cautela, y ante los eventuales efectos perniciosos del centro de transformación, “las Tejadas”, inicie contactos con la empresa titular del mismo, tendentes a la obtención de un acuerdo que finalice con el traslado del mismo.

- Expediente nº 2008/0327-L
 - Ayuntamiento de Alcanadre
 - ACEPTADA
-

Sugerencia nº 29/2008, de 12 de noviembre, de la Defensora del Pueblo Riojano dirigida al Excmo. Ayuntamiento de Logroño para que en el ejercicio de sus competencias municipales sobre seguridad vial impulse y ponga en marcha de forma definitiva un Plan de Protección de la Seguridad Peatonal en el término municipal de Logroño.

- Expediente nº 2008/0140-L (PROCEDIMIENTO DE OFICIO)
- Ayuntamiento de Logroño
- PENDIENTE.

Sugerencia nº 30/2008, de 28 de noviembre, de carácter general, dirigida a la Consejería de Salud, para que, en su ámbito competencial, y en aras a unos mínimos principios de legalidad, seguridad jurídica y publicidad normativa, desarrolle el actual marco estatutario, impulsando la redacción de una norma que permita la adscripción provisional de los aspirantes que aprueben en futuras convocatorias para el acceso a plazas del Servicio Riojano de Salud.

- Expediente nº 2008/0358-F
- Consejería de Salud
- ACEPTADA

Sugerencia nº 31/2008, de 23 de diciembre, dirigida a la Consejería de Salud, para que, con carácter de urgencia, proceda al nombramiento de las interesadas como personal estatutario fijo y, en su ámbito competencial, desarrolle el actual marco estatutario, impulsando la redacción de una norma que permita la adscripción provisional de los aspirantes que aprueben en futuras convocatorias para el acceso a plazas del Servicio Riojano de Salud.

- Expediente nº 2008/0407-F
 - Consejería de Salud
 - ACEPTADA
-

CAPITULO IV

PROCEDIMIENTOS DE OFICIO



1. Idea de los procedimientos de oficio y relación de expedientes incoados.

Durante este segundo año de funcionamiento de la Institución también como Defensora he procedido a la incoación de varios procedimientos de oficio que a continuación se relacionan.

Mediante los procedimientos de oficio la Defensora ejerce una potestad atribuida legalmente por el artículo 13.1º de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, en virtud de la cual sin esperar a que exista una queja suscrita por un particular o por un colectivo de afectados, la Defensora aprecia la existencia de un interés de carácter general y la afectación de los derechos de los ciudadanos dignos de protección, para lo cual decreta de oficio la incoación de estos expedientes.

Los procedimientos de oficio guardan siempre una relación de **afectación general**, no se manifiesta la concreción de un derecho, sino un interés general, una actuación en definitiva, en beneficio de un grupo de afectados, una generalidad de intereses, incluso a veces, abstractos que, hacen que la Defensora vigilante de la protección y defensa de los derechos constitucionales encomendados estatutaria y legalmente, proceda sin más a dictar una Resolución acordando la incoación de una actuación de oficio.

La tramitación de los expedientes de oficio – si bien no existe un autor individual o colectivo promotor de la actuación de la Defensora-, sí que tiene un coste añadido en el proceso de investigación. Para conocer puntualmente los hechos a investigar se hace preciso, dar audiencia en primer lugar a la propia Administración autonómica o local, que en el ejercicio de sus competencias, puede extralimitarse y aparentemente provocar un menoscabo de los derechos de los ciudadanos.

La audiencia es fundamental y por ello decretada de oficio la incoación del expediente, se procede a su comunicación formal a la Administración, para que en el plazo común de veinte días – plazo general que establece el artículo 18 de la Ley 6/2006-, nos informe sobre las cuestiones planteadas.

Con la respuesta por vía de informe de las Administraciones, no siempre es bastante para que esta Institución se posicione y resuelva el procedimiento de oficio, por lo que generalmente estos expedientes vienen unidos a otros actos de instrucción, precisos para conocer mejor la realidad. Entre estos actos instructores podemos, a modo de ejemplo citar los siguientes:

1. Trabajos de campo, procediendo a tener contacto directo con los eventuales afectados, bien, a través de entrevistas personales, o a través de cuestionarios elaborados por esta Institución.
2. Mediante la creación de Comisiones Especiales de seguimiento: órgano externo de participación que, la propia Defensora trazó en la Disposición Adicional Segunda del Reglamento del Defensor del Pueblo Riojano, cuyo tenor literal dispone que, "Cuando cuestiones de interés general que puedan afectar a la protección de los derechos y libertades del Título I, el Defensor del Pueblo Riojano podrá mediante Resolución que se comunicará a la Mesa del Parlamento, decretar la creación de Comisiones Especiales de seguimiento del tema, en la que se dará participación externa a entidades, organismos y asociaciones relacionadas con el mismo".

Instruido en su integridad el expediente entramos en la fase decisoria. No olvidemos que nuestras Resoluciones son declarativas de la lesión de derechos y por ello, la forma de poner fin a un procedimiento de oficio reviste las modalidades que para las quejas contempla el artículo 24 de nuestra Ley 6/2006, esto es, advertencia de un deber legal o recordatorio, recomendación, o sugerencia.

Sin embargo, en ocasiones la importancia y la trascendencia del tema exigen que la Defensora ponga en conocimiento su posicionamiento ante los representantes parlamentarios, esto es, ante el Parlamento de La Rioja, para lo cual, se emite un **Informe especial o extraordinario** (artículo 34 de la Ley 6/2006).

A continuación pasamos a relacionar los expedientes de oficio incoados en esta Institución durante el año 2008.

Nº de expediente	Fecha de incoación	Administración	Materia
2008/0004-O	4-01-08	Ayto de Logroño	Construcción y explotación de parkings
2008/0005-H	4-01-08	Consejería de Hacienda	Tributación de la adquisición privada de plazas de garaje
2008/0028-EAR	22-01-08	Parlamento de La Rioja	Motivación de la reforma de la Ley 6/2006, del Defensor del Pueblo Riojano

Informe Anual '08

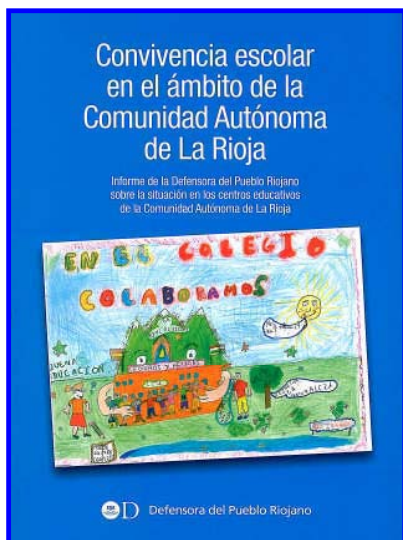
2008/0112-T	18-03-08	Consejería de Industria	Igualdad de género en el ámbito laboral
2008/0128-F	9-04-08	Consejería de Admons Públicas	Acceso a la función pública de personas con discapacidad
2008/0133-S	11-04-08	Consejería de Salud	Reconocimiento y pago de prestaciones complementarias y gastos de desplazamientos
2008/0135-T	14-04-08	Consejería de Industria	Prevención de riesgos laborales en el sector de la construcción
2008/0140-L	17-04-08	Ayto de Logroño	Seguridad peatonal en el barrio "El Cubo"
2008/0186-L	23-05-08	Ayto de Logroño	Sistema de control videovigilado en las zonas peatonales
2008/0201-S	2-06-08	Consejería de Salud	Atención de pediatría
2008/0219-E	10-06-08	Consejería de Educación	Educación Infantil (de 0 a 3 años)
2008/0248-EAR	30-06-08	Cortes Generales	Constitucionalidad del Texto Refundido de la Ley del Suelo
2008/0249-E	30-06-08	Consejería de Educación	Concentración de alumnado inmigrantes en los centros escolares
2008/0251-B	2-07-08	Consejería de Salud	Enfermedad celíaca
2008/0317-VV	7-07-08	Ayto de Logroño	Subvenciones municipales para el alquiler de viviendas
2008/0359-MA	6-10-08	Ayto de Logroño	Proyecto de la Ordenanza de Ruidos
2008/0384-S	20-10-08	Consejería de Salud	Cumplimiento de la "Ley antitabaco"
2008/0388-G	21-10-08	Administraciones Públicas (en general)	El silencio administrativo frente al deber legal de resolver
2008/0416-E	13-11-08	Consejería de Educación	Transporte escolar: control de seguridad
2008/0449-EAR	29-12-08	Parlamento de La Rioja	Estudio de la Ley 5/2008, de 23 de diciembre
2008/0450-EAR	29-12-08	Cortes Generales	Estudio de la Ley de Presupuestos Generales del Estado

2. Áreas temáticas.

Para una mayor claridad expositiva de los procedimientos de oficio seguidos durante el 2008 vamos a dividirlos por áreas temáticas:

- educación,
- salud,
- función pública,
- empleo (en especial la siniestralidad laboral)
- obras públicas
- vivienda,
- medio ambiente ,
- seguridad vial , y
- garantías procedimentales (el silencio administrativo)

2.1. Área de educación.



Especial importancia tuvo durante el 2008 la presentación de las conclusiones y Recomendaciones a las que llegamos tras la incoación del procedimiento de oficio dirigido al estudio sobre la Convivencia escolar en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Todo el estudio desembocó en un Informe Especial elevado a conocimiento del Parlamento, expuesto ante la Comisión de Peticiones y Defensa del Ciudadano en una reunión celebrada en la sede de esta Institución el día 27 de mayo de 2008. Fue objeto de más amplio debate en una exposición ante los representantes parlamentarios que componen la Comisión de Educación del Parlamento de La Rioja, en sesión celebrada el 25 de junio y publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de La Rioja el 27 de junio de 2008.

Con fecha de 26 de junio de 2008 se remitió una Resolución por la que se elevaba a la Consejería de Educación el Informe Extraordinario sobre Convivencia Escolar en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja, para que se posicionara sobre las Recomendaciones.

En el escrito se rogaba a la Consejería que se posicionara, en el plazo de **un mes**, sobre las RECOMENDACIONES recogidas en ese Informe. Hasta la fecha, y pese a haberlo solicitado de nuevo el 24 de septiembre del presente año, no se ha recibido respuesta alguna.

Tal y como establece la mencionada Ley, en el informe anual al Parlamento de La Rioja se reflejarán las Resoluciones efectuadas desde esta Institución haciendo mención especial de aquéllas Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando esta Institución que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.

Con la finalidad de poder concretar en el Informe Anual al Parlamento de La Rioja cuál es su postura frente a las Recomendaciones indicadas, en diciembre de 2008 se le concedió a la Consejería de Educación un nuevo plazo para que se posicionara en relación con las Recomendaciones contenidas en el Informe, y a la fecha de cierre de este Informe, no se ha recepcionado ningún informe al respecto. Por lo cual, nuevamente nos vimos obligados a recordar al citado Departamento el deber que por Ley está impuesto de colaboración de forma preferente y urgente con la Institución del Defensor del Pueblo Riojano.

Además de este trabajo que desde luego fue costoso, dados los escasos medios personales y materiales que tiene esta Defensoría, no entendemos la pasividad de la Administración Educativa ante el silencio dispensado frente al Informe Especial cuya finalidad es proteger a la comunidad educativa, a los menores y a los profesores, en especial, como autoridades educativas.

A continuación pasamos a relacionar el estado de tramitación de los procedimientos de oficio incoados en el 2008 relacionados con el área de Educación, Cultura y Deporte.

Procedimiento de oficio para el estudio de las medidas administrativas decretadas para la implantación de la Educación Infantil, en su primer ciclo, en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma de La Rioja, y cómo se ha contemplado desde la política educativa la atención a la edad temprana de 0 a 3 años (expediente nº 2008/0219-E)

➤ **Iniciación:** el procedimiento se inició en virtud de una Resolución de la Defensora de fecha de 10 de junio de 2008 dirigida a la Consejería de Educación.

La atención a la edad temprana, entre los 0 y los 3 años, puede ser objeto de estudio desde muy diversas políticas públicas activas. En este caso, como Defensora del Pueblo Riojano, nos ceñimos en el estudio de la política educativa para el análisis de cómo se está implantando en nuestra Comunidad Autónoma de La Rioja, la Educación Infantil en su Primer Ciclo de 0 a 3 años.

Los derechos que pueden verse afectados en esta materia y cuya intervención ampara la actuación de la Defensora son dos, a saber: uno con el carácter especial de derecho fundamental, el derecho a la educación reconocido en el artículo 27 de la Carta Magna, y otro, el propio de la protección a la infancia ubicado dentro del

Capítulo III del Título I de la Constitución, en su artículo 39, con el carácter de principio rector de la política social.

De acuerdo con los principios rectores que inspiran la Ley actualmente rectora de las políticas públicas educativas, esto es, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (en adelante, LOE), la educación se concibe como un aprendizaje permanente, que se desarrolla a lo largo de la vida. En consecuencia, todos los ciudadanos deben tener la posibilidad de formarse dentro y fuera del sistema educativo, con el fin de adquirir, actualizar, completar y ampliar sus capacidades, conocimientos, habilidades, aptitudes y competencias para su desarrollo personal y profesional. La Ley concede al aprendizaje permanente tal importancia que le dedica, junto a la organización de las enseñanzas, un capítulo específico del título preliminar.

Dentro de la ordenación de las enseñanzas la LOE también significa si bien con el carácter de voluntariedad, la Educación Infantil, bajo los siguientes principios, relacionados en su artículo 12:

1. La educación infantil constituye la etapa educativa con identidad propia que atiende a niñas y niños desde el nacimiento hasta los seis años de edad.
2. La educación infantil tiene **carácter voluntario** y su finalidad es la de contribuir al desarrollo físico, afectivo, social e intelectual de los niños.

Dentro de esta voluntariedad la Educación Infantil se ordena en dos ciclos, el primero hasta los 3 años y el segundo, de los 3 a los 6 años de edad. En ambos ciclos el artículo 14 de la LOE dispone que se atenderá progresivamente al desarrollo afectivo, al movimiento y los hábitos de control corporal, a las manifestaciones de la comunicación y del lenguaje, a las pautas elementales de convivencia y relación social, así como al descubrimiento de las características físicas y sociales del medio en el que viven. Además se facilitará que niñas y niños elaboren una imagen de sí mismos positiva y equilibrada y adquieran autonomía personal.

Por lo que respecta a la oferta pública de plazas y a su gratuidad el artículo 15 de la LOE despliega un mandato hacia las Administraciones Públicas competentes para promover un incremento progresivo de la oferta de plazas públicas en el primer ciclo.

De esta forma el tenor literal del precepto establece que:

1. Las Administraciones públicas promoverán un incremento progresivo de la oferta de plazas públicas en el primer ciclo. Asimismo coordinarán las políticas de cooperación entre ellas y con otras entidades para asegurar la oferta educativa en este ciclo. A tal fin, determinarán las condiciones en las que podrán establecerse convenios con las corporaciones locales, otras Administraciones y entidades privadas sin fines de lucro.

2. El segundo ciclo de la educación infantil será gratuito. A fin de atender las demandas de las familias, las Administraciones educativas garantizarán una oferta suficiente de plazas en los centros públicos y concertarán con centros privados, en el contexto de su programación educativa.

3. Los centros podrán ofrecer el primer ciclo de educación infantil, el segundo o ambos.

4. De acuerdo con lo que establezcan las Administraciones educativas, el primer ciclo de la educación infantil podrá ofrecerse en centros que abarquen el ciclo completo o una parte del mismo. Aquellos centros cuya oferta sea de al menos un año completo del citado ciclo deberán incluir en su proyecto educativo la propuesta pedagógica a la que se refiere el apartado 2 del artículo 14 y deberán contar con el personal cualificado en los términos recogidos en el artículo 92.

Por ello y dentro de la protección de estas personas, que legitima la actuación de la Defensora del Pueblo Riojano, nos dirigimos a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja para que en el plazo máximo de **veinte días hábiles** a partir del día siguiente de la recepción de la Resolución de la Defensora del Pueblo Riojano, por parte de V.E. de respuesta a estas cuestiones planteadas, en concreto sobre las actuaciones llevadas a cabo para la implantación de la Educación Infantil en su primer ciclo en los centros públicos educativos gestionados por la Administración.

Dentro de este marco, le rogábamos a la Consejería para que informase sobre qué áreas de actuación ha emprendido para la atención educativa a la edad temprana (de cero a tres años), y en concreto:

1. Qué centros docentes públicos disponen de plazas para la Educación Infantil y cuántas, en especial para el primer ciclo.
2. Qué centros privados concertados disponen de plazas para el mencionado ciclo de Educación Infantil y cuántas son.
3. Qué dotaciones y medios se han previsto para el siguiente curso escolar 2008/2009.
4. Qué medidas de coordinación y cooperación se han entablado con la Consejería competente en materia de servicios sociales.

➤ **Instrucción:** las labores de instrucción realizadas para el conocimiento y comprobación de los hechos antes de emitir una Resolución, además de recabar el informe de la Consejería que fue recepcionado en esta Oficina el día 28 de julio de 2008, siguen en curso dado que este procedimiento de oficio ha sido acumulado a otro sobre la evaluación de la red de guarderías infantiles gestionadas directa o indirectamente por las Administraciones Públicas en el término municipal de Logroño (expedientes 2007/0367-B, 2007/0366-B).

➤ **Resolución:** a la fecha de cierre de este Informe Anual queda pendiente evaluar las posibilidades de resolución, dado que se ha recabado también información puntual a los Directores de las Guarderías municipales y de los Centros educativos.

Procedimiento de oficio dirigido a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja para el estudio de la concentración del alumnado inmigrante en los centros públicos y concertados de Logroño (expediente nº 2008/0249-E)

- **Iniciación:** El procedimiento se inició por Resolución de 30 de junio de 2008.

La actuación de oficio vino motivada por que se hizo eco en esta Institución finalizado ya el procedimiento para la elección de centro docente dentro del término municipal de Logroño, de la problemática existente en torno a la concentración en determinados centros públicos de alumnado inmigrante, lo cual en determinados casos genera en los padres cierta zozobra, razón por la cual, se inició este procedimiento de oficio.

Los derechos de los ciudadanos que pueden verse afectados en esta materia y cuya intervención ampara la actuación de la Defensora, son, además del derecho a la educación, reconocido como derecho fundamental en el artículo 27 de la Constitución; la debida protección a las personas y una correcta actuación de las políticas públicas educativas que garanticen una sana convivencia entre los escolares ora sean nacionales ora lo sean de otros terceros países.

Con motivo de la tramitación del expediente de oficio relativo a la concentración de alumnado inmigrante en determinados centros docentes de Logroño, solicitamos a la Consejería de Educación que nos proporcionara los siguientes datos, referidos al municipio de Logroño, para el curso escolar 2008/2009.

1. El número total de alumnos matriculados en Infantil y Primaria en los distintos centros públicos y privados concertados.
2. El número de niños inmigrantes por Colegio que estén cursando estudios de Infantil y Primaria, con indicación genérica de su zona de origen.
3. El dato relativo al número de niños inmigrantes que han solicitado admisión y el número de los efectivamente admitidos en cada uno de los centros educativos.
4. Porcentaje del número de alumnos inmigrantes sobre el total del alumnado de cada centro, público o concertado.

➤ **Instrucción:** ante la brevedad del informe emitido por la Consejería, los actos de instrucción complementarios que hemos tenido que realizar son los siguientes:

- Requerimiento de información complementaria a la propia Consejería mediante Resolución emitida el 28 de octubre de 2008.
- Petición de información a todos los Centros Públicos y Concertados de Logroño.

- Reuniones con varias Asociaciones de Padres.
- Requerimiento de información a las Oficinas de Estadística para el estudio de la distribución de la población inmigrante dentro de nuestro término municipal logroñés.

➤ **Terminación:** a la fecha de cierre de este Informe Anual no hemos podido elaborar unas conclusiones claras sobre el tema en cuestión, ya que todavía no gozamos de toda la documentación necesaria.

Procedimiento de oficio dirigido a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja para el estudio de la forma de prestación y supervisión del servicio público de transporte escolar concertado por la Administración Educativa riojana en el ejercicio de sus competencias, en aras a la protección y defensa de los derechos de los menores (expediente nº 2008/0416-E)

➤ **Iniciación:** Mediante Resolución de la Defensora de 13 de noviembre de 2008, en virtud de las potestades conferidas legalmente por la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano y en particular según lo dispuesto en su artículo 13.1º, como Alto Comisionado del Parlamento de La Rioja, los procedimientos para la defensa y protección de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en el Título I de la Constitución, pueden también decretarse de oficio por parte de esta Institución.

En esta Defensoría del Pueblo Riojano, tuvimos conocimiento a través de los medios de comunicación, de las discrepancias existentes en torno a la forma en que se está dispensando la prestación de un servicio complementario al escolar, como es el servicio público de transporte de los alumnos escolarizados en los centros públicos de titularidad de la Administración o sostenidos con fondos públicos mediante la fórmula del concierto educativo.

El día 13 de noviembre, también la prensa escrita local hacía eco de la indignación de unos padres ante el incidente de un microbús escolar que recorrió una cuesta abajo de unos ciento cincuenta metros con una niña dentro. El coche se precipitó desde la parte alta del pueblo con la puerta abierta y con una alumna en su interior. Por suerte, la noticia narraba que todo había concluido en un susto. No obstante, los padres de los niños afectados, ahora se niegan a mandar a sus hijos al centro mientras no les cambien de vehículo.

Dado que nos hallamos ante un colectivo especialmente vulnerable, como son los menores, es por lo que ante tal confusión se decretó el inicio de la presente investigación de oficio.

Los derechos de los ciudadanos que pueden verse afectados en esta materia y cuya intervención ampara la actuación de la Defensora, son, además del derecho a la educación, en especial de dotar de los medios necesarios y servicios

complementarios, reconocido como derecho fundamental en el artículo 27 de la Constitución; la debida protección a las personas más vulnerables, como son los menores pues así lo exige como principio rector de las políticas sociales, el artículo 39 del mismo Texto Constitucional.

Dado que nos hallamos ante la prestación de un servicio público gestionado de forma indirecta mediante empresas concesionarias, y ya que es manifiesta la titularidad y las potestades administrativas de control, vigilancia y supervisión sobre el mismo de conformidad con lo dispuesto en la vigente normativa de contratos, esto es, en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, cuyo artículo 255.2º expresa:

“En todo caso, la Administración conservará los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha de los servicios de que se trate”.

Por todo ello, y ante la situación mostrada y la incertidumbre existente, se acordó al amparo del artículo 13.1 de la Ley 6/2006, el inicio de este procedimiento de oficio dirigido a la Administración Educativa para que en el plazo máximo de **veinte días hábiles** nos informase sobre las cuestiones planteadas dentro de su ámbito competencial, y en especial :

1. Sobre las formas de gestión del transporte escolar de los alumnos, como servicio público complementario.
2. Sobre las medidas de supervisión, inspección y control de los medios de transporte ofrecidos por las empresas concesionaria del servicio.
3. Sobre las medidas adoptadas desde la Consejería para evaluar la calidad del transporte público escolar en general.
4. Sobre la eventual existencia de un Protocolo de actuación ante supuestos de accidentes, o de cualquier otro hecho de emergencia, como la comunicación inmediata a los familiares, a los servicios sanitarios y otros.
5. Cualquier otra cuestión que considere de interés para clarificar los hechos planteados, en aras a la consecución de las mayores garantías de protección de los escolares.

➤ **Instrucción:** esta fase procedimental quedó debidamente cumplimentada mediante la emisión del Informe que envió a estas dependencias la Consejería de Educación.

➤ **Terminación:** el procedimiento terminó mediante una **Recomendación, la nº 47/2008 de 31 de diciembre, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja, para que en el ejercicio de sus potestades de policía, ordene tanto en los pliegos**

contractuales, como posteriormente en la relación jurídica las medidas oportunas a los concesionarios, con la finalidad de que el transporte escolar se preste con todas las garantías de calidad y de seguridad. (Su contenido íntegro se encuentra en el Capítulo III del presente).

2.2. Área de salud

La protección de la salud como derecho de configuración legal, pues no olvidemos que se halla recogido en el artículo 43 de la Carta Magna, esto es, dentro de los llamados “Principios Rectores de la Política Social y Económica”, también ha preocupado a esta Institución en este su segundo año de funcionamiento.

Especial interés ha suscitado el estudio transversal de las políticas públicas ante las personas que padecen la **enfermedad celíaca** en La Rioja, lo cual nos condujo a la redacción de un Informe Especial que fue elevado al Parlamento de La Rioja, y que según expresan los medios oficiales fue conocido en la Comisión de Peticiones, a la que no llamaron a comparecer a la autora del mismo, ello no obstante fue publicado en el Boletín Oficial de la Cámara y su contenido integro puede también descargarse de nuestra web www.defensoradelarioja.com.

Por todo ello, al abrigo de las potestades de incoación de oficio de expedientes, y en amparo a la protección a la salud, se han supervisado las siguientes actuaciones de las Administraciones riojanas.

Procedimiento de oficio sobre la asignación al Servicio de Prestaciones y Atención al usuario de los recursos humanos y materiales precisos para poner al día el sistema de ayudas, tras las deficiencias denotadas en orden a la resolución y al pago de la mismas (expediente nº 2008/0133-S)

➤ **Iniciación:** el procedimiento se inició por Resolución de 11 de abril de 2008 de acuerdo con las potestades conferidas por el artículo 13.1º de la Ley 6/2006.

En esta Institución tuvimos conocimiento de la problemática en relación al procedimiento de pago de las ayudas por desplazamiento a usuarios derivados del sistema riojano de salud.

Este problema ya fue objeto de la Sugerencia 6/2007, de fecha 10 de agosto de 2007 y la Sugerencia 10/2007, 16 de octubre, de la Defensora del Pueblo Riojano dirigidas a la Consejería de Salud, para que, con relación con las ayudas por gastos de desplazamiento, manutención y alojamiento para usuarios desplazados del Servicio Riojano de Salud, asigne al Servicio de Prestaciones y Atención al usuario los recursos humanos y materiales precisos para poner al día el sistema de ayudas, de tal forma que los procedimientos sean correctamente tramitados, resueltos y ejecutados en el plazo máximo de tres meses, adecuando el funcionamiento de la prestación a la Orden publicada en el Boletín Oficial de La Rioja de 30 de agosto de 2005, y a los derechos reconocidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Ambas Sugerencias fueron aceptadas por la Consejería de Salud con fecha 24 de octubre de 2007 y 6 de marzo de 2008 respectivamente; sin embargo hemos

advertido que tal aceptación es meramente formal, pues los autores de diversas quejas siguen mostrando su desánimo ante la falta de respuesta de la Administración, y aún en el caso de reconocimiento, ante su falta de pago.

Los derechos de los ciudadanos que pueden verse afectados en esta materia y cuya intervención ampara la actuación de la Defensora, es el derecho a la protección a la salud consagrado constitucionalmente dentro del Capítulo III del Título I dentro de los Principios rectores de la Política Social y Económica.

Su ubicación dentro de este Capítulo hace necesaria su calificación como un derecho de configuración legal (artículo 53.1º CE), por lo que resulta necesario también acudir al haz de derechos que en torno a la salud, el Legislador autonómico riojano quiso recoger en la Ley 2/2002, de 17 de abril.

Sin dejar de citar los principios que han de inspirar la actuación de todos los Poderes Públicos en aras a la consecución de las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social (artículo 9.2º).

Por ello y dentro de la protección de estas personas, que legitima la actuación de la Defensora del Pueblo Riojano, nos dirigimos a la Consejería de Salud para que en el plazo máximo de veinte días hábiles nos informase sobre el estado de aplicación de las medidas de mejora y automatización del pago de las ayudas para usuarios desplazados del sistema riojano de salud.

➤ **Instrucción:** los actos realizados y encaminados al conocimiento del tema se colmaron con la emisión de un informe de la Consejería de Salud que fue recibido en esta Institución el día 9 de mayo de 2008.

➤ **Terminación:** las actuaciones de oficio finalizaron mediante la emisión de una Sugerencia dirigida a la Consejería de Salud. Se trata de la **Sugerencia nº 15/2008, de 27 de mayo, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja, para que adopte las medidas necesarias tendentes a la simplificación de los trámites del procedimiento de reconocimiento y pago de las prestaciones complementarias a la sanitaria, así como la de ayudas por viajes realizados tanto dentro como fuera del territorio de la Comunidad Autónoma, y del mismo modo coordine sus actuaciones con el órgano pagador para que no se demore en exceso el reconocimiento de la obligación y la materialización del pago.** (Su contenido íntegro se halla en el Capítulo III de este Informe).

Procedimiento de oficio dirigido a la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja, a efectos de valorar los servicios de urgencia para atención pediátrica a cargo del sistema sanitario público riojano (expediente nº 2008/0201-S)

➤ **Iniciación:** la actuación de oficio se decretó mediante Resolución de 2 de junio de 2008.

La motivación del inicio de esta investigación de oficio tuvo lugar por el conocimiento a través de diversos medios de la problemática existente por varios padres con niños menores de catorce años que demandan públicamente la dotación de un nuevo recurso sanitario: una unidad de urgencia de pediatría en un centro de salud de la capital riojana o en su caso, un servicio de urgencias de veinticuatro horas en el Hospital San Pedro de La Rioja.

Los derechos de los ciudadanos que pueden verse afectados en esta materia y cuya intervención amparó la actuación de la Defensora, es el derecho a la protección de la salud reconocido constitucionalmente en el Título I, en concreto en el artículo 43 cuyo tenor literal expresa cuanto sigue:

- “1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud.*
- 2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.*
- 3. Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio”.*

Ello legitimó la actuación de oficio de la Defensora del Pueblo Riojano “ex” artículo 13.2º de la Ley reguladora de nuestra Institución

La Ley 2/2002, de 17 de abril, de Salud de La Rioja, quiso dentro del marco competencial, pues no olvidemos que al Estado le compete la fijación de las bases ordenadoras del sistema sanitario público (artículo 149.1.16ª CE)

El Título II de la mencionada Ley autonómica 272002, desde el genérico reconocimiento del derecho a la protección a la salud recogido en el artículo 43 de la Constitución Española, aborda una regulación detallada de los derechos y de los deberes de los usuarios de los servicios públicos sanitarios, con un enfoque que supera la mera visión asistencial para dar entrada entre los derechos del usuario a potestades personales que entroncan con derechos más generales del ciudadano como son la autonomía de la voluntad, el derecho a la intimidad y al honor, la protección de la familia -y la consiguiente participación del núcleo familiar y de amistad en el servicio sanitario-, **la atención a los menores** y discapacitados desde el respeto que merece su voluntad, etc., y con derechos propios de una sociedad avanzada como los que se refieren al uso humano de la tecnología médica, de la genética y la

asunción de la lucha contra el dolor como un objetivo singular de la acción pública sanitaria.

Ante la inexistencia de un servicio de urgencias pediátrica en un centro de salud o un servicio continuado de urgencias de veinticuatro horas en el Hospital San Pedro de La Rioja, puede verse eventualmente lesionado el derecho de los menores en la prestación de los servicios sanitarios gestionados por el Servicio Riojano de Salud, recordando que también les asiste un derecho de configuración legal previsto en el Capítulo III del Título I de la Constitución Española (artículo 43) y que se traduce en la exigencia a los poderes públicos para que realicen con la mayor celeridad posible políticas públicas para lograr los objetivos previstos por el artículo 43 de la Constitución Española, que se traducen en la prestación de una adecuada y moderna protección de la salud.

Ante tal realidad y dado que según noticias el servicio de pediatría de urgencias prestado por el Hospital San Pedro de La Rioja no está cubierto las 24 horas, es por lo que como Defensora del Pueblo Riojano decreté la incoación del presente procedimiento de oficio cuya finalidad es analizar correctamente la situación y la protección de la salud de los menores. Máxime cuando otras ciudades limítrofes sus respectivos sistemas sanitarios públicos han creado el servicio de urgencias de pediatría en Hospitales tales como, Txagorritxu (Vitoria), Virgen del Camino (Pamplona), Hospital Yagüe (Burgos), Royo Villanova, el Infantil y el Clínico Universitario (todos ellos en Zaragoza).

Por y ello y dentro de la protección de estas personas y en especial en la protección de la salud como derecho reconocido constitucionalmente (Título I de la Constitución), que legítima la actuación de la Defensora del Pueblo Riojano, nos dirigimos a la Consejería para que en el plazo máximo de veinte días hábiles nos informase sobre los siguientes extremos:

- la atención pública a la protección de la salud de los menores
- las posibilidades materiales de contar con un servicio de urgencias pediátrica en un centro de salud de la capital riojana
- la prestación del servicio pediátrico desde el Hospital San Pedro de La Rioja y
- sobre cualquier otra cuestión que V.E. considere de interés para tener un conocimiento puntual sobre el problema planteado.

➤ **Instrucción:** se cumplimentó este trámite con la recepción del informe requerido suscrito por el Secretario General Técnico de la Consejería de Salud, y que tuvo entrada en nuestros Registros el día 3 de julio de 2008.

➤ **Terminación:** finalizó con la expresión de nuestro posicionamiento mediante la **Sugerencia nº 20/2008, de 29 de julio, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigida a la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja para que trate de buscar las fórmulas que permitan proceder de forma progresiva a la instauración de turnos de atención continuada de personal de Pediatría en alguno de los Centros de Salud del municipio de Logroño en los que se dispensa la Atención**

Primaria Continuada. (Su contenido íntegro se halla en el Capítulo III del presente Informe).

Procedimiento de oficio dirigido a la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja, para el estudio de las medidas de diagnóstico y tratamiento de la enfermedad celíaca dispensadas por el sistema sanitario público riojano (expediente nº 2008/0251-S)

➤ **Iniciación:** se acordó su incoación mediante Resolución fundada en el artículo 13.1º de la Ley 6/2006, con fecha de 2 de julio de 2008.

El procedimiento de oficio se fundamentó en los siguientes hechos:

Primero. Con fecha de 15 de mayo del presente tuvo entrada en esta Institución una queja formalizada por la Asociación Celíaca de La Rioja – ACERI -, con referencia **nº 2008/0177-B**, en la que se ponía de manifiesto diversas dificultades con las que tropiezan diariamente los pacientes de esta enfermedad crónica.

Segundo. La queja suscrita por la Presidenta de ACERI se circunscribía en especial al régimen alimenticio de estas personas, sobre todo, la de los niños que por necesidades de conciliación de la vida familiar y laboral de sus progenitores han de hacer uso de los servicios de los comedores de las guarderías o de los colegios públicos o concertados.

Por ello, se centraron los requerimientos de información emitidos por la Defensora del Pueblo Riojano a las Consejerías competentes por razón de la materia, esto es, la de Servicios Sociales y la de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja.

Tercero. Dado que se tratan de pacientes con una enfermedad crónica, ha motivado que la Defensora de oficio inicie este expediente para el estudio global del tema planteado, razón por la cual se ha decretado la presente Resolución de incoación de un procedimiento de oficio dirigido a la Consejería competente en materia de protección de la salud de estos pacientes.

El tratamiento de esta cuestión desde una visión global y no circunscrita exclusivamente al núcleo de la queja presentada por ACERI hace necesario evaluar con qué medidas cuenta la Administración Sanitaria Riojana para la detección precoz, el diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad.

Desde esta Institución comprendemos que la enfermedad celíaca no ha de tratarse únicamente desde el punto de vista sanitario, sino que además los enfermos celíacos han de gozar de un **desarrollo integral**, por lo que han de superar otras barreras de corte social, económicas y profesionales; lo cual ha motivado que de la queja nº 2008/0177-B, surja un estudio global de la cuestión.

El año pasado concretamente el día 12 de noviembre de 2007, el Ministerio de Sanidad y Consumo divulgaba una nota de prensa en la que se anunciaban un

conjunto de medidas a favor de los enfermos celíacos incluyendo una regulación sobre el etiquetado de los alimentos comercializados en España que superasen el límite del 20 ppm puesto que “hasta ahora por dificultades tecnológicas, la legislación no había podido determinar un límite máximo de gluten para los alimentos”. Anunciaba, además, la realización de un estudio epidemiológico sobre la enfermedad para tener datos reales de su incidencia y prevalencia que permitirían diseñar nuevas estrategias de diagnóstico, prevención y lucha contra la enfermedad. Estas medidas han sido concretadas en la revista de marzo de 2008 de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo donde se hace público el Plan de Apoyo destinado a mejorar la vida de los enfermos celíacos. En el citado Plan se anuncia cuatro acciones fundamentales: un protocolo de detección precoz de la celiaquía; un estudio epidemiológico de la enfermedad para conocer su alcance real; una estrategia asistencial para el Sistema Nacional de Salud, y el proyecto de reglamento estatal que fije el nivel máximo de concentración de gluten en la composición de un alimento.

En este sentido entendemos que nada obsta para que la Administración Sanitaria Riojana, en el marco de las competencias constitucional y estatutariamente atribuidas, no sólo lleve a cabo las medidas precisas para el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, sino que además pueda elaborar un **Plan integral** similar al del Estado, particularizando las necesidades de nuestra Comunidad Autónoma dentro, evidentemente, del marco de un dialogo constante con la Asociación de afectados (ACERI).

➤ **Instrucción:** además de la información recabada de las Consejerías de Educación y de Servicios Sociales, requerimos a la de Salud para que en el plazo máximo de veinte días hábiles, nos informase sobre los siguientes extremos.

1. Sobre la atención pública a la protección de la salud de los enfermos celíacos.
2. Sobre la existencia de Protocolos de detección precoz de la enfermedad.
3. Sobre la existencia de un Protocolo de actuación dirigido a la prevención secundaria de la enfermedad análogo al que existe en la Comunidad de Madrid.
4. Sobre la existencia de Protocolos de tratamiento de la enfermedad celíaca una vez diagnosticada.
5. Sobre los cauces y canales de información existentes desde la Administración Sanitaria para dar información precisa sobre la enfermedad.
6. Sobre el régimen alimenticio de los pacientes hospitalizados en la red sanitaria riojana, diagnosticados como celíacos.

➤ **Terminación:** dado que la materia afectaba a varios sectores de actividades administrativas, salud, educación y servicios sociales, se estimó conveniente la elaboración de un **Informe Especial** titulado: **“La enfermedad celíaca: situación en La Rioja. Medidas de intervención administrativa”**.



El Informe fue registrado en el Parlamento de La Rioja con fecha de 13 de octubre de 2008, y visto por la Mesa de la Cámara decidió

darle traslado a la Comisión de Peticiones y Defensa del Ciudadano, órgano parlamentario de relación con esta Institución.

No obstante, sin recabar la comparecencia de esta Defensora ante la referida Comisión parlamentaria para dar cuenta de la motivación del Informe Especial, de sus Conclusiones y de sus Recomendaciones, sin más noticia hallamos su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento del día 20 de noviembre de 2008.

No transcribimos su contenido íntegro debido a su extensión, pero se puede acceder al mismo en el apartado "Informes Especiales" de nuestra www.defensoradelarioja.com.

Procedimiento de oficio para el estudio del grado de implantación y cumplimiento de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de Medidas Sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja (expediente nº 2008/0384-S)

➤ **Iniciación:** se decretó en virtud de una Resolución de 20 de octubre de 2008. Quedó motivada su incoación por la existencia de varias denuncias anónimas de personas preocupadas por el incumplimiento de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de Medidas Sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, también llamada "*Ley Anti – Tabaco*".

El derecho que se veía afectado en esta materia y cuya intervención amparó la actuación de la Defensora, es el derecho que la Constitución Española reconoce en su **artículo 43** relativo a la protección de la salud, y encomienda en su apartado 2, a los poderes públicos la organización y tutela de la salud pública a través de medidas preventivas. Para contribuir a la efectividad de este derecho, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, estableció la obligación de las Administraciones públicas sanitarias a orientar sus actuaciones prioritariamente a la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades, evitar las actividades y productos que, directa o indirectamente, puedan tener consecuencias negativas para la salud y regular su publicidad y propaganda comercial.

➤ **Instrucción:** Precisada la legitimación que esta Institución ostentaba para dar inicio a este procedimiento de oficio cuya finalidad es la protección del interés general y de la colectividad, y en concreto la protección de la salud según se ha puesto de manifiesto en las diversas denuncias recibidas en esta Institución; es por lo que nos dirigimos a la Administración Sanitaria para que nos informe sobre los extremos que relacionamos a continuación. Por ello en esta fase de instrucción se pedía información a la Consejería de Salud sobre los siguientes extremos:

- 1.- **Actuaciones y medidas de política preventiva** en el marco del artículo 22 del Decreto 54/2006, de 15 de septiembre del Gobierno de La Rioja por el que se establecen las medidas preventivas del tabaquismo y se regule la
-

señalización referida a la venta y suministro de productos de tabaco, prohibición o no de fumar y sobre los prejuicios para la salud que se puedan derivar de su uso.

2.- Nº de expedientes incoados y sanciones impuestas por **incumplimiento de la normativa sobre la señalización** de establecimientos autorizados y sobre **señalización de máquinas expendedoras** de productos del tabaco.

3.- Nº de expedientes incoados y sanciones impuestas por incumplimiento de la Ley 28/2005 sobre **prohibición total de fumar**.

4.- Nº de expedientes tramitados y sanciones impuestas por **no adecuación de locales** que preceptivamente han de distinguir las áreas de fumadores de los no fumadores.

➤ **Terminación:** analizada toda la documentación remitida por la Consejería de Salud se acordó el cierre del expediente por inexistencia de irregularidad que desencadene la desprotección de los derechos de las personas.

Concretamente, en la información remitida en respuesta a nuestro requerimiento de información se señalaba que desde la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja se han desarrollado -en colaboración con diferentes instituciones- diversas actuaciones y medidas de política preventiva en materia de tabaco en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Dichas actuaciones o medidas se dividen en cuatro grupos. El primero de ellos, se centra en un sistema de vigilancia epidemiológica que, al igual que en el Plan Nacional Sobre Drogas, todos los años impares se realiza la Encuesta sobre Consumo de Drogas en La Rioja en la que se obtienen los datos del consumo de tabaco y la percepción de riesgo que atribuyen a este consumo la población riojana. Por otra parte se realiza, los años pares, la Encuesta sobre Consumo de Drogas en Jóvenes de La Rioja.

Un segundo grupo de medidas, de carácter preventivo y de sensibilización, tiene como ámbito preferente de intervención el ámbito escolar, a través de varios concursos (Concurso para la prevención del tabaquismo en el medio escolar Clase sin Humo y concurso Familias sin Humo), cuyos objetivos son prevenir el consumo de tabaco y retrasar la edad de inicio y está dirigido al primer ciclo de Educación Secundaria Obligatoria. Se basa en el compromiso colectivo de toda la clase y su tutor/educador para mantenerse sin fumar durante un periodo de al menos cinco meses consecutivos a lo largo del curso escolar y elaborar un eslogan sobre prevención del tabaquismo que lo identifique como grupo. Las clases que consiguen llegar al final de la competición pueden optar a premios. Familias sin Humo es un concurso dirigido a las familias de los escolares inscritos en el concurso Clase sin Humo. Se participa por unidad familiar completa y la familia se compromete a no fumar al menos durante 4 meses y a animar y apoyar la participación de sus hijos en las actividades Clase sin humo. Además de ganar en salud las familias entran en el sorteo de premios. Ambos concursos son desarrollados por la Consejería de Salud a través del Servicio de Drogodependencias.

Dentro del ámbito escolar, también se destaca que, desde la Dirección General de Salud Pública y Consumo de la Consejería de Salud en colaboración con la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, se están llevando a cabo, desde hace varios años, diferentes Programas de prevención de consumo de drogas en el ámbito escolar acerca del abuso de alcohol, drogas ilegales y tabaco. Concretamente el programa de tabaco está dirigido al primer ciclo de Educación Secundaria Obligatoria y se pretende la abstinencia y/o retraso de la edad de inicio en el consumo. De este modo, el denominado Programa Prevenir para vivir, dirigido a la etapa de Educación Infantil y al primer ciclo de Educación Primaria, pretende prevenir los problemas relacionados con los consumos de drogas en centros escolares y sus objetivos van encaminados al retraso de la edad de inicio al consumo y la reducción de niveles de consumo de alcohol, tabaco y otras drogas.

Fuera del ámbito escolar, existen también programas de colaboración con los Ayuntamientos de La Rioja a través de subvenciones, donde el tema del tabaco es prioritario, junto con el alcohol (Escuelas de padres).

También se destaca la labor informativa que desde distintas fuentes se vienen desarrollando. Por un lado, la Oficina de Información del Servicio de Drogodependencias, anteriormente denominada Oficina de Atención al Ciudadano para el Alcohol, el Tabaco y Otras Drogas atiende consultas en su teléfono 900 acerca de tabaco y recursos para su prevención y deshabituación. También a través de Internet se lleva a cabo un Programa de Información Comunitaria sobre el tabaco (www.larioia.org/infodrogas), página elaborada por el Servicio de Drogodependencias, desde la que se difunde información general sobre distintos aspectos como qué efectos y riesgos produce el consumo de tabaco, consejos prácticos para padres, jóvenes y educadores, legislación vigente respecto al tabaco, indicadores socio sanitarios y datos de altas hospitalarias por patologías relacionadas con el consumo de tabaco, e índices de mortalidad por causas relacionadas con el consumo de tabaco; también se publica información acerca de cursos, jornadas y congresos que se realizan en el ámbito nacional e internacional en relación al tabaquismo; y todos los recursos que en la comunidad de La Rioja están trabajando en la prevención y la asistencia del tabaquismo.

Otras iniciativas que se llevan a cabo con la finalidad de alentar a los fumadores a dejar de fumar y para incrementar el conocimiento del público sobre el impacto que tiene el tabaco en la salud, son el Día Mundial sin Tabaco, es una jornada internacional que se celebra cada 31 de mayo, en el que la Consejería de Salud desarrolla mediante campañas de comunicación y actividades promocionales dando a conocer los lemas específicos de la Organización Mundial de la Salud y su Oficina regional (OPS); y la denominada Semana sin Humo, que tiene lugar la última semana del mes de mayo de cada año, en la que la Consejería de Salud y la Sociedad Riojana de Medicina de Familia y Comunitaria desarrollan campañas de información e intervención para ayudar a dejar de fumar a la población.

También se están llevando a cabo actividades preventivas dentro del ámbito laboral, destacando entre ellas el Programa Mano a Mano de prevención de drogodependencias en el medio laboral, dirigido a ofrecer apoyo a las actuaciones laborales para la prevención y la asistencia de los problemas relacionados con las

drogas en la empresa. Contiene información básica y herramientas útiles para enmarcar, orientar y facilitar actuaciones de prevención y asistencia en tabaquismo y otras drogodependencias desde el ámbito laboral; y el Acuerdo de colaboración para el desarrollo de actuaciones sobre tabaquismo en el medio laboral, acuerdo de colaboración interinstitucional firmado en septiembre de 2006 para llevar a cabo actuaciones en materia de tabaquismo con la Consejería de Hacienda y Empleo (Instituto Riojano de Salud Laboral), la Federación de Empresarios de La Rioja, la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo de La Rioja, Comisiones Obreras, la Sociedad Riojana de Medicina de Familia y Comunitaria y la Asociación Española Contra el Cáncer de La Rioja. Los objetivos de este Acuerdo son: reconocer la importancia de abordar el tabaquismo en el medio laboral, para lo cual se llevarán a cabo conjuntamente actuaciones para la prevención, asistencia, formación e investigación de esta dependencia en dicho ámbito; impulsar la realización de cursos de deshabituación tabáquica para los trabajadores; difundir materiales sobre tabaquismo en el medio laboral; promover el cumplimiento de la normativa vigente en materia de tabaquismo y constituir una Comisión de Seguimiento de las actuaciones presentadas en este acuerdo.

Además, se participa que la Consejería de Salud viene realizando numerosas actividades formativas tanto autonómicas como nacionales entre las que destacan el VI Congreso Nacional de Prevención y Tratamiento del Tabaquismo (celebrado en Logroño en octubre de 2006), el XI Congreso de la Sociedad Española de Toxicomanías y // Foro Iberoamericano de Trastornos Adictivos (de marzo de 2005), cuyos objetivos fueron aportar claridad sobre los distintos aspectos de la prevención y el tratamiento del tabaquismo, así como buscar consenso y estrategias conjuntas de actuación entre los agentes implicados en este ámbito. Ya en el ámbito autonómico, también se pone de manifiesto que desde hace varios años la Consejería de Salud colabora con los grupos de abordaje del tabaquismo de las diferentes sociedades científicas entre las que destaca la Sociedad Riojana de Medicina de Familia y Comunitaria para proporcionar los conocimientos a los profesionales sanitarios para el diagnóstico y tratamiento del tabaquismo en sus consultas, y promover la formación continuada en tabaquismo en estos colectivos (Formación en intervención del tabaquismo de profesionales sanitarios).

Por lo que respecta al grupo de medidas asistenciales, se han llevado a cabo distintos programas, siendo los más relevantes los siguientes:

1) Programa de intervención comunitaria para dejar de fumar Déjalo y Gana, cuyo objetivo es promover el abandono del consumo de tabaco entre la población fumadora, y que la Consejería de Salud organiza cada dos años en el mes de mayo, llevándose a cabo un seguimiento de los participantes del año anterior, para evaluar el número de participantes que han consolidado la abstinencia;

2) Se ha consensuado con el Servicio Riojano de Salud un Servicio de Atención al Paciente con Hábito Tabáquico y se introdujo en la cartera de servicios de Atención Primaria de Salud;

3) Programa para dejar de fumar a través de internet La Rioja sin tabaco (www.iariojasintabaco.org), programa intensivo de auto-ayuda a través del cual las

personas obtienen las pautas adecuadas para conseguir dejar de fumar, donde se aplican los mismos principios de la terapia de apoyo especializada, pero sin la presencia personal de un terapeuta;

4) Unidad de Atención al Fumador, puesta en marcha en el año 2006 como recurso de segundo nivel que originariamente surgió con el objetivo de disminuir la prevalencia de consumo de tabaco entre los profesionales del sector sanitario, y que actualmente se integra en la Red de Salud Mental y su población diaria se ha ampliado con todos los pacientes que cumplen los criterios de derivación del circuito asistencial de atención al fumador;

5) Financiación de fármacos eficaces en el tratamiento del tabaquismo a la población riojana fumadora, llevada a cabo por la Consejería de Salud durante el último semestre del año 2006 a determinadas poblaciones (sector sanitario, docente y pacientes con patologías de riesgo asociadas al consumo de tabaco), y que desde enero de 2007 se financia a toda la población riojana fumadora que cumpla determinados requisitos; y

6) Elaboración y coordinación del circuito asistencial de atención al fumador en la Comunidad Autónoma de La Rioja, integrado dentro de la cartera de servicios asistenciales prestados desde la Comunidad Autónoma de La Rioja, que incluye varios niveles de intervención en el tratamiento del tabaquismo y diferentes recursos asistenciales, con el objetivo de fomentar el abandono del tabaco entre los riojanos y poner a su alcance los medios necesarios para ayudarles en este propósito.

Un último grupo de medidas viene constituido por aquellas de naturaleza preventiva, con el objeto de garantizar la protección de los ciudadanos frente a este importante problema de salud pública, y cuyo control se pretende lograr por medio de la actividad legislativa desplegada sobre diversos aspectos relacionados con el consumo de tabaco, entre las que cabe destacar:

- Ley 4/2000, de 25 de octubre, de Espectáculos públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad Autónoma de La Rioja (Boletín Oficial de La Rioja de 18 de noviembre de 2000). Esta ley define las limitaciones al consumo de tabaco para los menores de edad.

- La Ley 5/2001, de 17 de Octubre sobre drogodependencias y otras adicciones de la Comunidad Autónoma de La Rioja (Boletín Oficial de La Rioja de 23 de octubre de 2001), establece el marco general de actuación del Gobierno de La Rioja en materia de drogodependencias y otras adicciones. También tiene por objeto la configuración del Plan Riojano de Drogodependencias y otras adicciones como el instrumento estratégico para la planificación y ordenación de actuaciones que en materia de drogas se lleven a cabo en La Rioja. Asimismo, recopila y amplía la regulación que ya existía en La Rioja en materia de tabaquismo.

- La Ley 2/2002, de 17 de abril, de Salud de La Rioja (Boletín Oficial de La Rioja de 23 de abril de 2002) recoge las actuaciones del Sistema Público de Salud de La Rioja en materia de drogodependencias en los artículos 1.1, 44.2.h), 51.2. y 70.2.v).

- Decreto 54/2006, de 15 de septiembre, por el que se establecen las medidas preventivas del tabaquismo y se regula la señalización referida a la venta y suministro de productos del tabaco, prohibición o no de fumar y sobre los perjuicios para la salud que se pueden derivar de su uso (Boletín Oficial de La Rioja de 19 de septiembre de 2006). Tiene como objetivo proteger la salud de los riojanos y garantizar el derecho de los no fumadores a disponer de ambientes sin humo. Asimismo, potencia las actuaciones preventivas y de apoyo a las personas que quieren dejar de fumar. Regula las características y la ubicación de las señalizaciones referidas a la venta y suministro de productos de tabaco, prohibición o no de fumar y medidas preventivas.

Asimismo, tal cual se informa desde la Consejería de Salud, se está desarrollando una Red de Centros Sanitarios sin Humo, que incluye a todos los hospitales y centros de salud de La Rioja, comenzándose por los centros de Atención Primaria, y que posteriormente se llevará a cabo en hospitales.

Enmarcado en este proyecto y en colaboración con la Sociedad Riojana de Medicina de Familia y Comunitaria, se puso en marcha el Programa Atención Primaria sin Humo que es un programa especialmente diseñado para todo el personal que trabaja en la Atención Primaria de Salud. Tiene como objetivo general crear una red de centros de Atención Primaria Sin Humo, y como objetivo final conseguir que la Atención Primaria asuma un papel dinamizador dentro de la sociedad, para facilitar la disminución de la prevalencia del consumo de tabaco en la población.

Por último, y por lo que respecta a las competencias de la Consejería de Salud en las labores de control, vigilancia e inspección en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja y de sus organismos y entidades dependientes, se recuerda que el Decreto 54/2006 actualmente se encuentra recurrido en casación. Por ello, los términos y condiciones de la regulación de espacios para fumar y no fumar, así como el acondicionamiento de los locales, entre otros asuntos, se regulan por el Decreto Autonómico, cuestión que afecta a una parte de las denuncias recibidas, por ser de aplicación lo regulado en Decreto autonómico.

Sobre este aspecto concreto, se señala que a esta fecha no hay expedientes incoados ni sanciones impuestas por incumplimiento de la normativa sobre señalización de establecimientos autorizados y sobre señalización de máquinas expendedoras de productos del tabaco, ni expedientes instruidos y resueltos con imposición de sanción por incumplimiento de la ley 26/85 sobre prohibiciones total de fumar. Del mismo modo, tampoco se han cursado expedientes tramitados y sanciones impuestas por no adecuación de locales que, preceptivamente han de distinguir las áreas de fumadores de los no fumadores.

En relación con las quejas recibidas desde la aprobación de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre de Medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, se informa que en el periodo 2005-2008 se han recibido 51 quejas en respuesta de las cuales se remitieron 20 cartas de apercibimiento instando al cumplimiento de la misma, se dio respuesta al interesado en 12 quejas y se remitieron a otros departamentos por ser de su competencia 16 quejas.

Con respecto a las denuncias recibidas desde la aprobación de la Ley 28/2005, en el mismo periodo se han recibido 34 denuncias de las cuales hay 2 procedimientos de inspección cerrados, 1 denuncia pendiente de cierre de procedimiento de inspección, 9 denuncias pendientes de inicio de procedimiento de inspección y 2 denuncias pendientes de inicio de procedimiento sancionador.

Se ha procedido a la habilitación de personal de la Dirección General de Salud Pública y Consumo para el ejercicio de las funciones de control, vigilancia e inspección del cumplimiento de la normativa vigente en materia de tabaquismo. Los Inspectores de salud pública han incluido en sus protocolos de inspección lo relativo al cumplimiento de de citado Decreto y la Ley Estatal.

En este contexto, y en el ámbito de actuación de una Institución garantista como la nuestra, con este tipo de análisis pretendemos incidir en los poderes públicos para que se avance en la efectividad de los derechos reconocidos a las personas. No obstante, esta amplitud de aspectos requiere una continua atención sobre las diferentes actuaciones que las Administraciones Públicas realizan en esta materia, y que nuestras Instituciones con cierta frecuencia deben de tratar de una forma más o menos amplia dada la problemática general que abarca a este colectivo y, además, la diversidad de situaciones y falta de homogeneidad del mismo.

No obstante, a la vista del estudio de cuanto se expresa en el escrito de queja, y habiéndose justificado por la Administración implicada aquellos aspectos sobre los que se había solicitado información, en cumplimiento a lo establecido en el art. 26.1 de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano, entendemos que no procede efectuar en este momento recomendación alguna sobre la cuestión indicada a la Consejería de Salud, en cuanto al grado de cumplimiento de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de Medidas Sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, por cuanto **NO SE APRECIA ACTUACION IRREGULAR** que sea contraria al ordenamiento jurídico o que no respete los principios constitucionales que está obligada a observar toda Administración Pública, damos por finalizadas nuestras actuaciones en relación con este caso, procediendo a su archivo.

2.3. Área de función pública.

En esta área se inició únicamente un procedimiento de oficio dirigido a la protección y defensa del acceso a la función pública de las personas discapacitadas. Derecho que goza del carácter de fundamental al amparo del artículo 23 de nuestra Constitución Española.

Procedimiento de oficio dirigido al estudio de las medidas necesarias que han de concretarse reglamentariamente para la adaptación de las pruebas teóricas, y/o en su caso prácticas necesarias para el acceso a la Función Pública de las personas con discapacidad (expediente nº 2008/0128-F)

➤ **Iniciación:** En virtud de las potestades conferidas legalmente por la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano y en particular según lo dispuesto en su artículo 13.1º, como Alto Comisionado del Parlamento de La Rioja, los procedimientos para la defensa y protección de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en el Título I de la Constitución, pueden también decretarse de oficio por parte de esta Institución. Al amparo del precepto referido, la Defensora del Pueblo Riojano, el 9 de abril de 2008 decretó la incoación de la presente actuación de oficio.

La investigación de oficio tuvo lugar con ocasión de la publicación, en el Boletín Oficial de La Rioja del día 8 de abril de 2008 de varias convocatorias singulares para el acceso a la función pública de personas con discapacidad. En concreto hacemos referencia a la Orden 7/2008, de 27 de Marzo, a la Orden 11/2008, de 27 de Marzo y a la Orden 17/2008, de 28 de marzo por la que se convocan pruebas selectivas por el turno de reserva de discapacitados para la provisión de plazas vacantes del Cuerpo Auxiliar de Administración General, del Cuerpo Subalterno de Administración General y del Cuerpo Técnico de Administración General respectivamente.

Si bien estas plazas están reservadas a personas con discapacidad, no se observaba con la suficiente garantía que la realización de los ejercicios contemple **formas de adaptación** de los mismos según las necesidades de las diferentes discapacidades.

Los derechos de los ciudadanos que podían verse afectados en esta materia y cuya intervención amparaba la actuación de la Defensora, son los siguientes: el derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, con los requisitos que señalen las Leyes (**artículo 23.2 de la Constitución**) y en especial el compromiso de los Poderes Públicos a realizar una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos a los que prestará la atención especializada que requieran y los amparará especialmente (**artículo 49 de la Carta Magna**).

Según la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público en su Exposición de Motivos se extrae la obligación de los poderes públicos de adoptar medidas positivas para promover el acceso a la Función Pública de las personas con discapacidad.

La motivación de esta norma, que no olvidemos goza del concepto de básica al amparo del artículo 149.1.18ª CE dice así:

*“En materia de acceso al empleo público ha sido preocupación esencial garantizar en la mayor medida posible la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como la transparencia de los procesos selectivos y su agilidad, sin que esto último menoscabe la objetividad de la selección. Ello no es, por cierto, incompatible con unas mayores posibilidades de apertura de nuestro empleo público a ciudadanos que carezcan de la nacionalidad española, en aplicación del Derecho comunitario o por razones de interés general, ni con la necesaria **adopción de medidas positivas para promover el acceso de personas con discapacidad**. En particular se hace hincapié en las garantías de imparcialidad y profesionalidad de los miembros de los órganos de selección, para asegurar su independencia en el ejercicio de las potestades que les corresponden y de ahí, que, como es regla en otros ordenamientos, se establezcan determinados límites a su composición. A ello se añade el criterio favorable a la paridad de género, en coherencia con la mayor preocupación actual de nuestro ordenamiento por garantizar la igualdad real entre hombres y mujeres”.*

Así en concreto, el artículo 59 de la Ley 7/2007, dentro del capítulo destinado a la regulación del acceso a la función pública indica que:

*1. En las ofertas de empleo público se reservará **un cupo no inferior al cinco por ciento** de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad, considerando como tales las definidas en el apartado 2 del artículo 1 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, siempre que superen los procesos selectivos y acrediten su discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas, de modo que progresivamente se alcance el dos por ciento de los efectivos totales en cada Administración Pública.*

2. Cada Administración Pública adoptará las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en el proceso selectivo y, una vez superado dicho proceso, las adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad.

En este sentido el **Decreto 22/2008** por el que se aprueba la oferta de empleo público para la Administración autonómica de La Rioja respeta con gran escurpulosidad, incluso introduciendo una mejora porcentual, el cupo de plazas que han de quedar reservadas para ofertar a personas con discapacidad; y así mientras que la normativa básica del Estado, señala un mínimo del 5 %, en nuestra Comunidad Autónoma de La Rioja, asciende la reserva **hasta el 7 %**.

Con la finalidad de fomentar la práctica de acciones positivas que favorezcan la igualdad de oportunidades, sin perjuicio de la igualdad de condiciones de acceso que debe imperar entre los candidatos a la cobertura de puestos de empleo público, en aplicación de lo dispuesto en la disposición adicional duodécima de la Ley 3/1990, de 29 de junio, se reserva en esta oferta de empleo público **un cupo no inferior al siete por ciento** de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad de grado igual o superior al treinta y tres por ciento.

A su vez, se prevé en el Decreto que se adoptarán medidas de adaptación y ajustes razonables a las necesidades de las personas con discapacidad en el desarrollo del proceso selectivo y en el lugar de trabajo, para garantizar así la igualdad de oportunidades y combatir la discriminación por motivos de discapacidad en la esfera del empleo público.

Sin embargo ni las Ordenes de convocatoria ni el Decreto regulador de la oferta de empleo público determinan las **adaptaciones de las pruebas a las singularidades de las personas con discapacidad**; por lo que sin perjuicio del carácter vinculante que para los Tribunales de oposición tienen los informes de valoración médica del aspirante con dicha discapacidad igual o superior al 33 %, se precisa una concreción en virtud de una norma reglamentaria para ajustar tales previsiones, y que garanticen el efectivo acceso de las personas con discapacidad.

➤ **Instrucción:** Por ello y dentro de la protección de estas personas, que legitima la actuación de la Defensora del Pueblo Riojano, nos dirigimos a la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local para que en el plazo máximo de veinte días hábiles, dé respuesta a estas cuestiones y en especial:

- A si desde su Departamento se ha previsto el desarrollo de normas por vía reglamentaria que regulen las adaptaciones y ajustes necesarios para la realización de las pruebas teóricas y/o prácticas que han de desarrollar las personas con discapacidad para su acceso a la función pública; dependiendo en su caso, del tipo de discapacidad que presente el aspirante.

➤ **Terminación:** analizada la documentación remitida por la Consejería de Administraciones Públicas incluido todo el expediente tramitado para la elaboración de la citada disposición reglamentaria se decretó con fecha de 11 de noviembre de 2008 el cierre del expediente por inexistencia de irregularidad administrativa.

Atendiendo al motivo que justifica el inicio del procedimiento de oficio, comenzaremos por decir que, en consonancia con la filosofía de la Carta Comunitaria de los Derechos Sociales Fundamentales de los Trabajadores y de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, así como de las disposiciones de la **Directiva 2000/78/CE del Consejo**, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, los poderes públicos están obligados a aplicar medidas y fórmulas para favorecer la integración laboral de todas las personas, entre las que se encuentran la modulación y adaptación de las pruebas selectivas de manera individualizada, para propiciar la participación de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad en el proceso selectivo.

Desde el inicio de sus actuaciones, todos los Defensores del Pueblo –y esta Institución no ha sido una excepción- han venido prestando una especial atención a la inserción laboral de las personas con discapacidad, a fin de dar cumplimiento a los mandatos contenidos en los artículos 35 y 49 de la Constitución Española. Ya en las XVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas en el año 2003, se puso de manifiesto que el acceso al mercado de trabajo es una de las principales

vías de integración social de las personas con discapacidad; por ello, es una de sus mayores aspiraciones y, a su vez, una de sus grandes frustraciones.

Comenzaremos señalando que la Constitución Española, en su artículo 9.2, establece que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitando su participación en la vida política, social y cultural. La misma norma, en su artículo 14 reconoce la igualdad ante la Ley, sin que pueda existir discriminación alguna. El artículo 14 de la Constitución configura el principio de igualdad como un derecho subjetivo de los ciudadanos que les ampara frente a normas que promuevan desigualdades arbitrarias entre los mismos. El principio de igualdad obliga a que ante situaciones homogéneas, las normas establezcan, en consonancia, igualdad de derechos y deberes para los ciudadanos. De no actuarse de esa manera, el principio constitucional quedaría vulnerado.

Por el contrario, las normas pueden establecer un trato diferenciado, discriminatorio, aunque no arbitrario, cuando regulen situaciones jurídicas heterogéneas, que por sus distintas características precisen, razonablemente, de previsiones normativas acordes con esas diferencias. A tal fin resulta indispensable que exista una justificación objetiva y razonable, de acuerdo con criterios y juicios de valor generalmente aceptados, cuya exigencia deba aplicarse en relación con la finalidad y efectos de la medida considerada, y siempre aplicando criterios de proporcionalidad entre los medios empleados y la finalidad perseguida.

Como ha declarado el Tribunal Constitucional repetidas veces, el trato desigual no supone necesariamente arbitrariedad, sino que sólo resulta arbitrario el tratamiento a los ciudadanos que implique una desigualdad “irracional”, esto es, desproporcionada y carente de fundamento suficiente para justificar un distinto tratamiento, perjudicial o favorable, de unos ciudadanos respecto de los demás.

Según la **Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público**, en su Exposición de Motivos se extrae la obligación de los poderes públicos de adoptar medidas positivas para promover el acceso a la Función Pública de las personas con discapacidad.

La motivación de esta norma, que no olvidemos goza del concepto de básica al amparo del artículo 149.1.18ª CE dice así:

“En materia de acceso al empleo público ha sido preocupación esencial garantizar en la mayor medida posible la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como la transparencia de los procesos selectivos y su agilidad, sin que esto último menoscabe la objetividad de la selección. Ello no es, por cierto, incompatible con unas mayores posibilidades de apertura de nuestro empleo público a ciudadanos que carezcan de la nacionalidad española, en aplicación del Derecho comunitario o por razones de interés general, ni con la necesaria adopción de medidas positivas para promover el acceso de personas con discapacidad. En particular se

hace hincapié en las garantías de imparcialidad y profesionalidad de los miembros de los órganos de selección, para asegurar su independencia en el ejercicio de las potestades que les corresponden y de ahí, que, como es regla en otros ordenamientos, se establezcan determinados límites a su composición. A ello se añade el criterio favorable a la paridad de género, en coherencia con la mayor preocupación actual de nuestro ordenamiento por garantizar la igualdad real entre hombres y mujeres”.

Así en concreto, el artículo 59 de la Ley 7/2007, dentro del capítulo destinado a la regulación del acceso a la función pública indica que:

“1. En las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al cinco por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad, considerando como tales las definidas en el apartado 2 del artículo 1 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, siempre que superen los procesos selectivos y acrediten su discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas, de modo que progresivamente se alcance el dos por ciento de los efectivos totales en cada Administración Pública.

2. Cada Administración Pública adoptará las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en el proceso selectivo y, una vez superado dicho proceso, las adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad.”.

Así mismo, la **Ley 53/2003, de 10 de diciembre, sobre empleo público de discapacitados**, modifica la disposición adicional decimonovena de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, en el sentido de que se reservará, en las ofertas de empleo público, un cupo no inferior al 5% de las vacantes para ser cubiertas por personas con discapacidad cuyo grado de minusvalía sea igual o superior al 33%, de modo que progresivamente se alcance el dos por ciento de los efectivos totales de la Administración del Estado, siempre que superen las pruebas selectivas y acrediten la compatibilidad con el desempeño de las tareas y funciones correspondientes.

En desarrollo de esta norma y con el objetivo de fomentar la práctica de acciones positivas que favorezcan la igualdad de oportunidades, fue aprobado el **Real Decreto 2271/2004, de 3 de diciembre, por el que se regula el acceso al empleo público y la provisión de puestos de trabajo de las personas con discapacidad**. Este texto, incorporaba en las pruebas selectivas, incluyendo los cursos de formación o períodos de prácticas, la adopción, para las personas con discapacidad que lo soliciten, de diversas medidas de adaptación y ajustes razonables de medios y tiempos atendiendo a las dificultades específicas que la persona pueda tener para la realización de las pruebas.

El artículo 8.3 del citado Real Decreto, expresaba el mandato a los Ministerios de Administraciones Públicas y de Trabajo y Asuntos Sociales, para que dicte una

resolución conjunta en la que se establezcan los criterios generales para determinar la adaptación de tiempos adicionales en los procesos selectivos en los que concurran personas con discapacidad.

En virtud de todo lo anteriormente expuesto, la **Orden 1822/2006, de 9 de junio, establecía los criterios generales para la adaptación de tiempos adicionales en los procesos selectivos para el acceso al empleo público de personas con discapacidad**, determinando las adaptaciones consistentes en la concesión de un tiempo adicional para la realización de los ejercicios correspondientes a las pruebas selectivas en las que participen personas con discapacidad, todo ello con la finalidad de asegurar la participación en igualdad de condiciones que el resto de aspirantes, en los procesos selectivos, incluyendo los cursos de formación o periodos de prácticas, estableciéndose para los aspirantes con discapacidad que lo soliciten, las adaptaciones de tiempo necesarias para su realización, debiendo indicarse expresamente en las convocatorias esta posibilidad, así como que los interesados deberán formular la correspondiente petición concreta en la solicitud de participación, en la que han de reflejar las necesidades específicas que tengan para acceder al proceso de selección.

Por último, mencionar que, con carácter general, para la acreditación del grado de minusvalía, se debe estar a lo establecido reglamentariamente en el **Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad** a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

A nivel autonómico debe estarse a lo dispuesto en la **Ley 3/1990, de 29 de junio, de Función Pública de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja**, así como al Decreto 22/2008, de 29 de febrero, por el que se aprueba la Oferta de Empleo Público para el año 2008, y más concretamente a las Bases de las respectivas convocatorias, normativa que vincula no solamente al Tribunal Calificador sino también a los aspirantes, y que en este caso se contemplan en la Orden 7/2008, de 7 de marzo, y la Orden 11/2008, de 27 de marzo, de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, por la que se convocan, respectivamente, pruebas selectivas para la provisión por el turno de reserva de discapacitados de plazas vacantes de los Cuerpos Auxiliar y Subalterno de Administración General.

El **Decreto 22/2008, por el que se aprueba la oferta de empleo público para la Administración autonómica de La Rioja**, se ajusta a la modificación de la Disposición Adicional Duodécima de la Ley 3/1990 operada por el artículo 26 de la Ley 11/2006, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas para el año 2007, en cuanto a la reserva en la Oferta de Empleo Público de un cupo no inferior al 7% de las vacantes, para ser cubiertas entre personas con discapacidad de grado igual o superior al 33%.

Este Decreto respeta con rigor, incluso introduciendo una mejora porcentual en el cupo de plazas que han de quedar reservadas para ofertar a personas con discapacidad; y así mientras que la normativa básica del Estado, señala un mínimo del 5 %, nuestra Comunidad Autónoma de La Rioja, con la finalidad de fomentar la práctica de acciones positivas que favorezcan la igualdad de oportunidades, sin perjuicio de la igualdad de condiciones de acceso que debe imperar entre los candidatos a la cobertura de puestos de empleo público, en aplicación de lo dispuesto en la disposición adicional duodécima de la Ley 3/1990, de 29 de junio, se reserva en esta oferta de empleo público un cupo no inferior al siete por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad de grado igual o superior al treinta y tres por ciento.

En este sentido, el artículo 7.1 del citado Decreto dispone que *“La oferta de empleo público incluirá la reserva de un cupo no inferior al siete por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad cuyo grado de minusvalía sea igual o superior al 33 por ciento.”*

A su vez, se prevé en el Decreto que se adoptarán medidas de adaptación y ajustes razonables a las necesidades de las personas con discapacidad en el desarrollo del proceso selectivo y en el lugar de trabajo, para garantizar así la igualdad de oportunidades y combatir la discriminación por motivos de discapacidad en la esfera del empleo público. De esta manera, el citado artículo establece asimismo que:

“2.- En las pruebas selectivas, incluyendo los cursos de formación o períodos de prácticas, se establecerán para las personas con discapacidad con grado de minusvalía igual o superior al 33 por ciento que lo soliciten las adaptaciones y los ajustes razonables necesarios de tiempo y medios para su realización, para asegurar que las personas con discapacidad participen en condiciones de igualdad.”

3.- La distribución de la reserva de plazas será la reflejada en el Anexo I del presente decreto, en el que se ha dado preferencia y mayor cupo de reserva a las vacantes en cuerpos, escalas o categorías cuyos integrantes normalmente desempeñen actividades compatibles en mayor medida con la posible existencia de una minusvalía.

4.- A los efectos de este artículo, corresponderá a los órganos competentes de la Consejería de Juventud, Familia y Servicios Sociales la acreditación de la condición de persona con minusvalía y de la aptitud para el desempeño de tareas y funciones del Cuerpo, Escala o categoría correspondiente”.

En este sentido, en la ejecución del antedicho Decreto 22/2008, de 29 de febrero, por el que se aprueba la Oferta de Empleo Público para el año 2008, siempre dentro del marco de actuación del Gobierno de la Rioja, y por ende, de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, favorecedor del acceso a la Función Pública de personas con discapacidad, el pasado 8 de abril se publicaron en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de La Rioja las Ordenes 7/2008, 11/2008 y 17/2008, por la que se convocan pruebas selectivas para cubrir plazas vacantes por el

Turno de Reserva de Discapacitados del Cuerpo Técnico de Administración General, Cuerpo Subalterno de Administración General y Cuerpo Auxiliar de Administración General, respectivamente, sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7 del mencionado Decreto 22/2008, esto es, la oferta del empleo público incluirá la reserva de un cupo no inferior al siete por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad cuyo grado de minusvalía sea igual o superior al 33 por ciento.

Sin embargo, observamos en aquel momento que ni las Ordenes de convocatoria ni el Decreto regulador de la oferta de empleo público determinan las adaptaciones de las pruebas a las singularidades de las personas con discapacidad; por lo que sin perjuicio del carácter vinculante que para los Tribunales de oposición tienen los informes de valoración médica del aspirante con dicha discapacidad igual o superior al 33 %, se precisan mayores garantías en la concreción de la adaptación de las formas de realización de los ejercicios, según las necesidades de las diferentes discapacidades, y que garanticen el efectivo acceso de las personas con discapacidad al empleo público en igualdad de condiciones, razón por la que nos dirigimos a la Administración competente a fin de conocer si ha previsto el desarrollo de normas por vía reglamentaria que regulen las adaptaciones y ajustes necesarios para la realización de las pruebas teóricas y/o prácticas que han de desarrollar las personas con discapacidad que deseen acceder a la función pública.

Las principales preocupaciones que durante el pasado año 2007, y también a lo largo del presente año 2008, nos han ido transmitiendo distintos ciudadanos en relación con esta problemática, planteando mayormente sus inquietudes acerca de las medidas que en este sentido se pretendían implantar a través del decreto que estaba llamado a regular ex novo todo el sistema de acceso al empleo público para personas con discapacidad, y que consideraban que, aunque plantea algunas modificaciones positivas –como que las plazas de reserva no pasen al turno libre cuando queden desiertas-, no aborda el fondo del problema, ya que a su juicio, deberían existir convocatorias independientes para discapacitados, e incluso un grado de minusvalía significativa, al igual que se plantean en otras Comunidades Autónomas y Ayuntamientos, o articular nuevos mecanismos que posibiliten el acceso al empleo público de discapacitados, como contratos eventuales o convenios con asociaciones.

De hecho, recordaremos que con ocasión de la tramitación el pasado año 2007 de la primera queja sobre esta cuestión (2007/0019-F), se remitió respuesta desde la Administración competente señalando literalmente que *“se está tramitando en la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, una propuesta de Decreto por el que se regula el acceso al empleo público de las personas con discapacidad, destinado a establecer medidas para favorecer el acceso de dicha personas a la condición de personal al servicio de la Administración Pública. Esta medida solo ha sido adoptada por el momento por otras cinco CC.AA.”*

Concretamente, en la información remitida en respuesta a nuestro requerimiento de información se señalaba en aquella primera ocasión que, a pesar de que en la Disposición Adicional Duodécima de la Ley 3/1990, de 29 de junio, de Función Pública de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja,

se establecía la obligación respecto a la reserva en la Oferta de Empleo Público de un cupo no inferior al tres por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad de grado igual o superior al treinta y tres por ciento, el cupo de la reserva, en nuestra Comunidad, desde el año 2004, tal y como se recogía en los Decretos de aprobación de las Ofertas de Empleo Público correspondientes a los años 2004 y 2005, 2006 y 2007, se establecía en un 5%.

Dicho de otra forma, se superaba en dos puntos la exigencia legal, en el marco de una política autonómica favorecedora del acceso al empleo público de las personas con discapacidad, que en este ámbito ya había llevado a incorporar esta medida de elevación del cupo de reserva al cinco por ciento en los mencionados Decretos.

Dentro del grupo de medidas aprobadas, se citaba la Ley 11/2006, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas para el año 2007, la cual, como ya hemos señalado anteriormente, modifica en su artículo 26 la Disposición Adicional Duodécima de la Ley 3/1990, de 29 de junio, de Función Pública de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja, de forma que en las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al 7% de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad de grado igual o superior al 33% por ciento, de modo que progresivamente se alcance el 2% de los efectivos totales de la Administración autonómica, siempre que superen las pruebas selectivas y que, en su momento, acrediten el indicado grado de discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas y funciones correspondientes, según se determine reglamentariamente. También se recordaba que, sin perjuicio de lo establecido en el apartado tercero del artículo 35 de la citada Ley, las personas que participasen en los procesos selectivos por el turno de reserva a discapacitados y superaran las correspondientes pruebas selectivas, tendrían preferencia en la elección de vacantes ofertadas sobre los aspirantes aprobados por el turno libre.

De este modo, según se informaba en su día desde la Administración competente, la novedad legislativa introducida por la Ley 11/2006, de 27 de diciembre, supuso la incorporación de dos medidas en apoyo del acceso de las personas discapacitadas a la condición de personal al servicio de la Comunidad Autónoma de La Rioja:

- En primer lugar, el incremento de cupo de reserva para personas con discapacidad de grado igual o superior al treinta y tres por ciento del 5 al 7% (Decreto 22/2008, de 29 de febrero, por el que se aprueba la Oferta de Empleo Público para el año 2008).
- En segundo lugar, el establecimiento de la preferencia para personas con discapacidad de grado igual o superior al treinta y tres por ciento en la elección sobre los aspirantes del turno libre (sobre los aspirantes de promoción interna no es posible establecerla, ya que la normativa básica en la materia establece su preferencia en la elección sobre el resto de los aspirantes).

La primera medida, según se afirmaba, colocaba a la Comunidad Autónoma de La Rioja en el segundo lugar en solitario en la comparativa de Comunidades

Autónomas que mayor porcentaje de la Oferta de Empleo Público reserva a discapacitados, solamente por debajo de Castilla y León, como se desprende de la tabla adjunta y dos puntos por encima del mínimo previsto en el proyecto de ley de Estatuto del Empleado Público:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Porcentaje de reserva
País Vasco	3%
Aragón	3%
Cantabria	3%
Murcia	3%
Baleares	5%
Castilla La Mancha	5%
Cataluña	5%
Asturias	5%
Navarra	5%
Comunidad Valenciana	5%
Extremadura	5%
Galicia	5%
Andalucía	5%
Canarias	5%
Estado	5%
Madrid	6%
La Rioja	7%
Castilla y León	10%

La segunda medida adoptada relativa a la preferencia en la elección de vacantes únicamente tenía un precedente similar de rango legislativo en la Comunidad Foral de Navarra.

Otro aspecto importante a destacar es que en el seno del Plan para la Mejora de la Vida Personal, Familiar y Laboral, se acordó como medida el derecho de los empleados públicos a ser adscritos a puestos de trabajo en distinta unidad o localidad por motivos de salud o rehabilitación del empleado público, su cónyuge o los hijos a su cargo, y de acceso a puesto de trabajo distinto del de origen por motivos de declaración de incapacidad permanente total o parcial o de acreditación fehaciente del cambio en caso de denegación administrativa o judicial, estableciéndose en la Orden 37/2007, de 16 de marzo, el procedimiento a seguir en la tramitación del Cambio de Puesto de Trabajo por Incapacidad o por Motivos de Salud o Rehabilitación del Empleado Público, su cónyuge o los hijos a su cargo.

Por último, en relación al grupo de medidas previstas, se informaba en el sentido de que se estaba tramitando en la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, una propuesta de Decreto por el que se regula el acceso al empleo público de las personas con discapacidad, destinado a establecer medidas para favorecer el acceso de dicha personas a la condición de personal al servicio de la Administración Pública; medida que, según se apuntaba, sólo ha sido adoptada por el momento por otras cinco Comunidades.

Por esta razón, se instó a la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local en el curso de dicho procedimiento, a que informara de las previsiones de desarrollo de normas por vía reglamentaria que regulen las adaptaciones y ajustes necesarios para la realización de las pruebas teórica y/o prácticas que han de desarrollar las personas con discapacidad para su acceso a la función pública, teniendo en cuenta en cada caso, el tipo de discapacidad que presente el aspirante.

La anterior información fue solicitada una vez conocida la publicación de varias convocatorias singulares para el acceso a la función pública de personas con discapacidad (**Orden 7/2008, de 27 de Marzo**, a la **Orden 11/2008, de 27 de Marzo** y a la **Orden 17/2008, de 28 de marzo, por la que se convocan, respectivamente, pruebas selectivas por el turno de reserva de discapacitados para la provisión de plazas vacantes del Cuerpo Auxiliar de Administración General, del Cuerpo Subalterno de Administración General y del Cuerpo Técnico de Administración General**), ante el temor de que, aún estando reservadas a personas con discapacidad dichas plazas, no existieran suficientes garantías de que la realización de los ejercicios contemplara formas de adaptación de los mismos según las necesidades de las diferentes discapacidades.

En la primera información que nos fue remitida, al respecto se señalaba que las mencionadas Órdenes 7/2008, 11/2008 y 17/2008, recogían los siguientes ajustes y adaptaciones:

"1 -En la Base 1.2 se dispone que "Las plazas podrán ser cubiertas por personas con discapacidad que acrediten un grado de minusvalía igual o superior al 33 por 100, de acuerdo con la Disposición Adicional 12ª de la Ley 3/1990, de 29 de junio, de Función Pública de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja".

2-Entre los requisitos de los aspirantes recogidos en la Base 2, en el apartado d) se establece que es preciso "Tener reconocido por el órgano competente de las Administraciones Públicas un grado de minusvalía igual o superior al 33 por 100, siempre que sea compatible con el desempeño de las tareas y funciones correspondientes. En las pruebas selectivas se establecerán para las personas que lo soliciten las adaptaciones y los ajustes razonables de tiempo y medios para su realización."

3-En la Base 3.6 se dispone lo siguiente: "En el apartado II denominado "Convocatoria", que figura en el modelo de solicitud, se consignará dentro del recuadro "Forma de acceso" la letra "R.".

"1- En el apartado IV denominado de "Datos a consignar según las bases de la Convocatoria", se indicará:

2 En el recuadro 1), los aspirantes indicarán el porcentaje de minusvalía que tengan acreditado. En el caso de aspirantes que se encuentren en situaciones legalmente asimiladas a una minusvalía en grado igual o superior al 33 por 100, harán constar dicha situación.

3 En el recuadro 2), los aspirantes harán constar el Centro de Valoración de la Discapacidad y Dependencia del que dependan y solicitarán las adaptaciones y los ajustes razonables necesarios de tiempo y medios que precisen para la realización de los ejercicios en los que esta adaptación sea necesaria para asegurar su participación en condiciones de igualdad. El Tribunal Calificador solicitará informe técnico al citado Centro sobre la necesidad o no de las adaptaciones solicitadas por los aspirantes, así como sobre el alcance de las mismas. Dicho informe tendrá carácter vinculante para el Tribunal Calificador.

La contravención de estas normas determinará la exclusión de los aspirantes que no las hubiesen observado".

4- En el apartado e) de la Base 8, relativa a la presentación de documentos, se recoge la necesidad de aportar la Certificación de los órganos competentes en materia de Servicios Sociales que acredite el reconocimiento del grado de minusvalía, así como certificación de dichos órganos o del citado Servicio de Prevención de Riesgos Laborales acreditativa de la compatibilidad con el desempeño de las tareas y funciones correspondientes.

Es necesario señalar que en las distintas Órdenes de convocatoria de la Oferta de Empleo Público del año 2008, a pesar de no convocarse plazas por el Turno de Reserva, se recoge lo siguiente:

"1-En las respectivas Bases 2, relativas a los requisitos de los aspirantes en el apartado d) dispone el de "No padecer enfermedad ni estar afectado por limitación física o psíquica que sea incompatible con el desempeño de las correspondientes funciones.

En las pruebas selectivas se establecerán para las personas con discapacidad que lo soliciten, adaptaciones de tiempo y medios para su realización, de forma que gocen en las mismas de igualdad de oportunidades respecto de los demás aspirantes."

2-En las respectivas Bases 3.6 se establece que en "En el apartado IV denominado "Datos a consignar según las bases de la Convocatoria", se indicará:

En el recuadro 2), los aspirantes con discapacidad en grado igual o superior al 33 por 100 harán constar el Centro de Valoración de la Discapacidad y Dependencia del que dependan y solicitarán las adaptaciones y los ajustes razonables necesarios de tiempo y medios que precisen para la realización de los ejercicios en los que esta

adaptación sea necesaria para asegurar su participación en condiciones de igualdad. El Tribunal Calificador solicitará informe técnico al citado Centro sobre la necesidad o no de las adaptaciones solicitadas por los aspirantes, así como sobre el alcance de las mismas. Dicho informe tendrá carácter vinculante para el Tribunal Calificador.

La contravención de estas normas determinará la exclusión de los aspirantes que no las hubiesen observado."

3-En las respectivas Bases 8.e) relativas a la presentación de documentos se recoge la necesidad de presentar el "Certificado médico expedido por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de la Función Pública, c/ General Vara de Rey, 5.- Logroño. Los aspirantes que presenten un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100 deberán presentar certificación expedida por los órganos competentes en materia de servicios sociales que acredite tal condición e igualmente deberán presentar certificación de dichos órganos o del citado Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, acreditativa de la compatibilidad con el desempeño de las tareas y funciones correspondientes."

En este sentido, se recuerda que es en la **Resolución núm. 471/2008, de 6 de marzo, del Consejero de Administraciones Públicas y Política Local, por la que aprueban las instrucciones dirigidas a los Tribunales Calificadores de las pruebas selectivas de acceso a la función pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja**, donde se recogen las adaptaciones y medidas necesarias en la materia objeto del presente informe siempre al amparo de la normativa vigente en la materia.

En la mencionada Resolución se establece lo siguiente respecto a los aspirantes con discapacidad:

- La Escuela Riojana de Administración Pública remitirá a los Tribunales las solicitudes presentadas por los aspirantes con minusvalía en grado igual o superior al 33 por 100, independientemente del turno en el que se presenten, que hayan solicitado las adaptaciones y los ajustes razonables necesarios de tiempo y medios que precisen para la realización de los ejercicios en los que esta adaptación sea necesaria para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

- El Tribunal Calificador debe solicitar en el plazo más breve posible (siempre antes del siguiente ejercicio) informe técnico a los correspondientes Centros de Valoración de la Discapacidad y Dependencia que dichos aspirantes hayan hecho constar en su solicitud, sobre la necesidad o no de las adaptaciones solicitadas, así como sobre el alcance de las mismas. Dicho informe tendrá carácter vinculante para el Tribunal Calificador.

- La adopción de medidas se acordará por el Tribunal Calificador siempre que sea técnicamente posible.

- En cualquier caso, el Tribunal podrá requerir la colaboración del correspondiente Centro de Valoración de la Discapacidad y Dependencia, cuando lo considere necesario.

Con relación al grupo de medidas previstas en aquel momento en que se trasladó la primera información con ocasión de la incoación del procedimiento de oficio, se indicaba que se estaba tramitando en la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, una propuesta de Decreto para regular el acceso al empleo público de las personas con discapacidad, y destinado a establecer medidas para favorecer el acceso de dicha personas a la condición de personal al servicio de la Administración Pública.

Por esta razón, se instó a la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, en el curso de dicho procedimiento, a que nos hiciera llegar, como información complementaria, la documentación que integra el expediente para la elaboración del nuevo **Decreto 51/2008, por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad**, aprobado por el Consejo de Gobierno en su reunión de 5 de septiembre de 2008, y ya publicado en el Boletín Oficial de La Rioja el pasado 10 de septiembre de 2008; así como el dictamen del Consejo Consultivo de La Rioja, de 31 de julio de 2008, en el que se concluye que la citada norma reglamentaria no infringe el principio de jerarquía normativa, y que sus preceptos son conformes con la legislación estatal y autonómica.

Este Decreto pretende mejorar las iniciativas anteriores y concretar una serie de medidas orientadas a introducir condiciones específicas que procuren la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad a la hora de acceder a los empleos públicos, de forma que se corrijan o, al menos, se minimicen las circunstancias que impiden que se produzca una incorporación efectiva de estas personas al ámbito laboral de las Administraciones Públicas. Para ello, tal cual se recoge en su exposición de motivos, se incorporan diversas adaptaciones y ajustes razonables a las necesidades de las personas con discapacidad en el desarrollo del proceso selectivo y en el lugar de trabajo, que tratan de garantizar la igualdad de oportunidades y de combatir la discriminación por motivos de discapacidad en la esfera del empleo público.

En concreto, el artículo 3, relativo a la reserva de vacantes para personas con discapacidad, recoge lo siguiente:

“1. Sobre el número total de plazas que conformen la oferta de empleo público anual de la Comunidad Autónoma de La Rioja para el ingreso en cuerpos y escalas de personal funcionario y el acceso a categorías profesionales de personal laboral fijo se reservará una cuota mínima del 7% de las vacantes para ser cubiertas por personas con discapacidad.

2. Cuando de la aplicación del porcentaje anterior resultasen fracciones decimales, se redondeará por exceso para su cómputo.

3. La convocatoria de estas vacantes se podrá realizar conjuntamente con el turno libre y, en su caso, promoción interna, o de forma separada.

4. Las plazas reservadas a personas con discapacidad que no hayan sido cubiertas definitivamente, se podrán acumular a la cuota de reserva del 7% de oferta de empleo público del año siguiente, con un límite máximo del 10%, siempre que esta medida sea compatible con el marco jurídico aplicable a la configuración de la oferta. Esta medida se aplicará por una sola vez para las plazas reservadas y no cubiertas, de modo que, en caso de volver a quedar vacantes no será posible arrastrarlas a ofertas sucesivas.”.

Por su parte, el artículo 5, que regula las convocatorias en turno independiente para personas con discapacidad, contempla que se puedan convocar plazas reservadas a personas con discapacidad con carácter independiente respecto de las convocatorias ordinarias, en las que sólo podrán participar personas con discapacidad. En este caso, las pruebas tendrán el mismo contenido y grado de exigencia que las que se realicen en las convocatorias ordinarias, sin perjuicio de las adaptaciones a que haya lugar.

Y precisamente, el artículo 6 regula el espinoso asunto de las adaptaciones de la siguiente forma:

“1. En las pruebas de oposición, incluyendo en su caso los cursos de formación o periodos de prácticas, se establecerán para las personas con discapacidad las adaptaciones razonables necesarias de tiempo y medios para su realización, con el fin de asegurar que participen en condiciones de igualdad.

2. En las convocatorias se indicará expresamente esta posibilidad, así como que los interesados deberán formular la correspondiente petición concreta en la solicitud de participación, sobre adaptación o adecuación de tiempo y medios materiales que consideren necesarios para la realización de las pruebas. Igualmente deberán indicar el Centro de Valoración de la Discapacidad del que dependan.

3. La adaptación no se otorgará de forma automática, sino únicamente en aquellos casos en que la discapacidad guarde relación directa con la prueba a realizar. A estos efectos la Administración solicitará el correspondiente informe técnico, y efectuará la adaptación o adecuación necesaria de acuerdo con el informe técnico emitido por el Centro de Valoración de la Discapacidad y Dependencia.

4. El Tribunal dará traslado al interesado del contenido de este informe y concretará al opositor interesado las condiciones en que se celebrará la prueba para la que solicitó la adaptación.

5. Respecto de dichos informes y certificados, no será necesaria su aportación cuando los mismos ya hayan sido emitidos por el Centro de Valoración de la Discapacidad y Dependencia perteneciente a la Dirección General de Atención a la Dependencia de la Consejería de Servicios Sociales, siempre que los interesados hayan autorizado en la solicitud la cesión de sus datos, conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.”.

El Decreto establece asimismo (artículo 7) los mecanismos para hacer compatible, una vez superado el proceso selectivo, el desempeño de las tareas o funciones de las plazas ofertadas al personal de nuevo ingreso con la naturaleza de su discapacidad.

Especial referencia debe hacerse de la novedosa regulación que se realiza sobre el acceso al empleo público de personas con discapacidad con especiales dificultades para su integración socio-laboral. En este sentido, se prevé en el artículo 8 del Decreto, la reserva de plazas para ser cubiertas en régimen de interinidad o contratación laboral temporal, de forma que un número de plazas equivalente a las no cubiertas por el turno de discapacitados se cubra interinamente, en primer lugar por los aspirantes que habiendo participado por dicho turno formen parte de las correspondientes bolsas de trabajo, y en su defecto por el resto de aspirantes al correspondiente cuerpo o escala de funcionarios o categoría de personal laboral, incluidos en las mismas, hasta su cobertura definitiva por cualquiera de los procedimientos de provisión legalmente establecidos. También se prevé que, en las convocatorias de empleo público de naturaleza interina o temporal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja que estén dentro del ámbito de aplicación de esta norma, se reserve igualmente una cuota mínima del 7% de las vacantes para ser cubiertas entre personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.

También se establecen en el Decreto 51/2008 medidas específicas para facilitar el acceso de personas con discapacidad que presenten especiales dificultades para su integración socio-laboral, las cuales -según la redacción del artículo 9-, podrán prestar servicios, en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja, como personal eventual, en el caso de tener reconocida una discapacidad igual o superior al 33%, y acrediten que poseen los repertorios básicos de conducta y conocimientos imprescindibles que les permita el desempeño de las funciones que les fueran a ser asignadas. La determinación de las personas con las características señaladas se hará a través de un convenio firmado - previa audiencia de las organizaciones sindicales- entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja y entidades vinculadas a colectivos de discapacitados, entendiendo a estos efectos como tales, aquellos centros especiales de empleo de utilidad pública y sin ánimo de lucro, centros ocupacionales para discapacitados, en ambos casos, con domicilio social en La Rioja y que estén inscritos en el oportuno registro, así como asociaciones, que trabajen a favor de la integración social y laboral de las personas con discapacidad y que, igualmente, tengan domicilio social en La Rioja.

En este contexto, y en el ámbito de actuación de una Institución garantista como la nuestra, con este tipo de análisis y pronunciamientos pretendemos incidir en los poderes públicos para que se avance en la efectividad de los derechos reconocidos a las personas con discapacidad en aras a lograr su integración social e igualdad con el resto de ciudadanos.

En esta línea, resulta imprescindible impulsar políticas específicas dirigidas a aquellas personas con discapacidad con especiales dificultades para acceder al mercado de trabajo. También es precisa una mayor sensibilización social sobre las

posibilidades laborales de las personas con discapacidad, especialmente del empresariado y de los sindicatos, a fin de propiciar que las empresas sean accesibles para las personas con discapacidad, eliminando las barreras de todo tipo existentes e incentivando la adaptación de los lugares y puestos de trabajo mediante subvenciones o exenciones. Asimismo es conveniente revisar y plantearse el papel que desempeñan los centros especiales de empleo y los centros ocupacionales, comprobando si cumplen con eficacia los objetivos para los que fueron creados y, sin cuestionar la necesidad de su existencia, propiciar fórmulas que favorezcan una mayor integración y que faciliten el acceso al empleo ordinario. Resulta también necesario impulsar el papel de los servicios de intermediación como el INEM u otros que promueven políticas activas de integración laboral, para que mejoren sus prácticas con el objetivo de conseguir la inserción laboral de las personas con discapacidad.

No obstante, esta amplitud de aspectos requiere una continua atención sobre las diferentes actuaciones que las Administraciones Públicas realizan en esta materia, y que nuestras Instituciones con cierta frecuencia deben de tratar de una forma más o menos amplia dada la problemática general que abarca a este colectivo y, además, la diversidad de situaciones y falta de homogeneidad del mismo.

Por el momento nos hemos centrado en aquellas cuestiones relativas al acceso del colectivo de personas discapacitadas al empleo público, sin perjuicio de que seamos también conscientes de la problemática del control del cupo de puestos de trabajo reservados a discapacitados en el ámbito de la empresa privada.

A la vista del estudio de cuanto se expresa en el escrito de queja, observamos como el reciente Decreto 51/2008 articula efectivamente, sin perjuicio de la estricta observancia de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad que rigen el acceso a los empleos públicos, distintas medidas de discriminación positiva de aplicación a los procesos selectivos para el ingreso en los cuerpos y escalas de personal funcionario y categorías profesionales de personal laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja –excluidos el personal docente y estatutario de instituciones sanitarias, que se rigen por las normas específicas que les sean aplicables, sin perjuicio de la supletoriedad del Decreto-, que intentan situar en el mismo plano de igualdad a colectivos inicialmente desiguales; todo ello con la reflexión final de la Administración implicada de no excluir la posibilidad de que en el futuro, y a la vista de la experiencia cosechada tras la aplicación de la nueva normativa, pueda regularse el acceso al empleo público de carrera para las personas afectadas por este tipo de discapacidad; aspecto éste último sobre el que nuestra Institución permanecerá expectante a los efectos de plantear eventuales mejoras o posibles actuaciones correctoras, si del estudio de las quejas que puedan presentarse en un futuro se desprendiera tal necesidad.

Como consecuencia de todo lo anteriormente expuesto, y habiéndose justificado por la Administración implicada aquellos aspectos sobre los que se había solicitado información, en cumplimiento a lo establecido en el art. 26.1 de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano, entendemos que no procede efectuar en este momento recomendación alguna sobre la cuestión indicada a la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, en cuanto al planteamiento

de propuestas de mejora para avanzar en el cumplimiento de las previsiones de accesibilidad al empleo público de las personas discapacitadas, por cuanto **NO SE APRECIA ACTUACION IRREGULAR** que sea contraria al ordenamiento jurídico o que no respete los principios constitucionales que está obligada a observar toda Administración Pública, damos por finalizadas nuestras actuaciones en relación con este caso, procediendo a su archivo.

2.4. Área de empleo (en especial, la siniestralidad laboral)

Dos fueron las investigaciones de oficio iniciadas en el ámbito laboral: el primero, dedicado al estudio de las medidas administrativas decretadas para alcanzar la igualdad de género en el ámbito laboral y la plena conciliación de la vida familiar y laboral; y la segunda, para evaluar las medidas de actuación administrativas dirigidas a la prevención de riesgos laborales en el sector de la construcción. Pasamos a dar cuenta de cada uno de ellas.

Procedimiento de oficio, dirigido a la Consejería de Industria, Innovación y Empleo del Gobierno de La Rioja, para el estudio de las medidas decretadas en políticas de igualdad de género en el ámbito laboral (expediente nº 2008/0112-T).

➤ **Iniciación:** se decretó su inicio por Resolución de 18 de marzo de 2008 dirigida a la Consejería de Industria, Innovación y Empleo del Gobierno de La Rioja.

La motivación tuvo su origen en la problemática existente para la consecución de la plena igualdad real y efectiva de las mujeres en el ámbito laboral. Así y a través de diversos cauces hemos tenido conocimiento de situaciones discriminatorias de las mujeres en el ámbito salarial y en la participación de los órganos de decisión empresarial, además de los pertinentes problemas para la conciliación de la vida familiar y laboral, tanto de las trabajadoras por cuenta ajena como por las autónomas.

Los derechos de los ciudadanos que pueden verse afectados en esta materia y cuya intervención ampara la actuación de la Defensora, además de la invocación genérica del principio constitucional de igualdad y de la abolición de cualquier género de discriminación por razón de sexos (artículo 14 CE), lo hallamos en el artículo 35 del mismo Texto Constitucional que proclama el derecho al trabajo y el deber de trabajar e incide nuevamente en la prohibición de cualquier género de discriminación salarial ante el mismo puesto de trabajo desempeñado.

En efecto, la Constitución Española recoge en su artículo 14 el derecho a la igualdad ante la ley y el principio de no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión u opinión o cualquier otra condición.

Además en su artículo 39.1 establece el deber de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y, en el artículo 9.2, atribuye a los poderes públicos el deber de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; y remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud facilitando la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

La incorporación de la mujer al trabajo ha motivado uno de los cambios sociales más profundos del pasado siglo XX, y en efecto, todavía sigue trayendo colación en nuestros días. Este hecho hace necesario configurar un sistema que contemple las nuevas relaciones sociales surgidas y un nuevo modo de cooperación y compromiso entre mujeres y hombres que permita un reparto equilibrado de responsabilidades en la vida profesional y en la privada.

La necesidad de conciliación del trabajo y la familia ha sido ya planteada a nivel internacional y comunitario como una condición vinculada de forma inequívoca a la nueva realidad social. Ello plantea una compleja y difícil problemática que debe abordarse, no sólo con importantes reformas normativas que se han ido adoptando tanto a nivel nacional, como a nivel autonómico, sino con la necesidad de promover políticas activas que garanticen la plena igualdad de la mujer en el mundo de las relaciones laborales.

En este sentido, en la IV Conferencia mundial sobre las mujeres, celebrada en Pekín en septiembre de 1995, se consideró como objetivo estratégico fomentar una armonización de responsabilidades laborales y familiares entre hombres y mujeres y en la Declaración aprobada por los 189 Estados allí reunidos, se reafirmó este compromiso.

Por su parte, en el ámbito comunitario, la maternidad y la paternidad, en su más amplio sentido, se han recogido en las Directivas del Consejo 92/85/CEE, de 19 de octubre (LCEur 1992, 3598), y 96/34/CE, del Consejo, de 3 de junio (LCEur 1996, 1756). La primera de ellas contempla la maternidad desde el punto de vista de la salud y seguridad en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o en período de lactancia. La segunda, relativa al Acuerdo marco sobre el permiso parental, celebrado por la UNICE, el CEEP y la CES, prevé el permiso parental y la ausencia del trabajo por motivos de fuerza mayor como medio importante para conciliar la vida profesional y familiar y promover la igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres.

Ante estas perspectivas la legislación estatal incorporó la normativa comunitaria expuesta mediante la Ley 39/1999, de 8 de noviembre, de conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, norma que implicó sustantivas reformas en nuestra legislación laboral y en la funcionarial.

➤ **Instrucción:** Por ello, y entrando en la esfera de la Administración autonómica riojana, nos dirigimos a la Consejería competente en materia de empleo para que a tenor del artículo 18 de la Ley 6/2006, y sabedores de la existencia de un denominado “*Plan Riojano para el impulso de la conciliación de la vida personal y laboral en la empresa riojana*”, para que nos informase sobre los siguientes extremos:

1. Formas con qué se va a cometer la tutela administrativa necesaria para examinar el seguimiento de la igualdad salarial entre hombres y mujeres.
2. Medidas a adoptar para promover la conciliación de la vida privada y la actividad laboral.
3. Medidas para potenciar la participación de las mujeres en los órganos de representación de los trabajadores, como órganos participativos en la toma de decisiones en las relaciones laborales, con incidencia especial en aspectos como la igualdad y la conciliación.
4. Medidas a adoptar para la erradicación de cualquier forma de discriminación por razón de sexos en el ámbito laboral.

➤ **Terminación:** Dentro del plazo conferido para dar cumplimiento a dicho requerimiento de información con fecha de 14 de abril del presente tuvo entrada en nuestro Registro el referido informe, en el que se ponía en conocimiento la existencia de un “Plan riojano para el impulso de la conciliación de la vida personal y laboral en la empresa riojana”. En el referido informe se detallaba ampliamente el contenido del referido Plan y sus áreas de actuación, priorizadas de la siguiente forma:

- Área prioritaria 1. Seguimiento de la igualdad salarial entre hombres y mujeres
- Área prioritaria 2. Conciliación de la vida privada y la actividad laboral.
- Área prioritaria 3. Fomento de la participación de las mujeres en los órganos de representación de los trabajadores, como órganos participativos en toma de decisiones en las relaciones laborales con incidencia en aspectos como la conciliación o la igualdad.
- Área prioritaria 4. Erradicación de todas las formas de discriminación por razón de sexo.
- Área prioritaria 5. Difusión de herramientas útiles a través de la web www.larioja.org/trabajoenfemenino.org para evitar las prácticas discriminatorias en las relaciones laborales, y una imagen estereotipada y sexista de las mujeres.
- Área prioritaria 6. Promoción desde la infancia de valores de igualdad en las relaciones laborales.
- Área prioritaria 7. Facilitar el intercambio de buenas prácticas en materia de conciliación y de igualdad en las relaciones laborales.

Analizadas las áreas relacionadas y las líneas de actuación que se detallan en cada una de ellas, con fecha de 22 de mayo de 2008, se dictó una Resolución por parte de la titular de esta Institución en la que se solicitaban ampliación de datos en relación con el referido procedimiento de oficio.

En concreto se solicitaba que se detallarán actuaciones concretas acometidas por la Consejería en cada una de las Áreas que constituyen el “Plan riojano para el impulso de la conciliación de la vida personal y laboral en la empresa riojana”. A este

requerimiento se le dio respuesta por vía de informe, el cual tuvo registro de entrada en esta Institución con fecha de 17 de junio de 2008.

Por último, y sabedores desde esta Institución a través de los medios de comunicación de varias actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de Empleo en materia de la consecución de las políticas de igualdad de género en el ámbito laboral, con fecha de 19 de septiembre, se volvió a decretar la ampliación de información.

A este requerimiento de información se le dio cumplida y abundante respuesta por medio de un informe de fecha de 23 de octubre de 2008, suscrito por la Directora General de Empleo de la reiterada Consejería de Industria.

Una breve reflexión hemos de realizar en relación con dicho informe pues da fiel respuesta a todo lo demandado desde esta Institución para poder posicionarnos en defensa de los derechos de las personas trabajadoras. Este informe se erige como uno de los **ejemplos de fiel y leal colaboración con esta Institución** impuesta legalmente a todas las Administraciones sometidas a la supervisión del Defensor del Pueblo Riojano, por el artículo 5 de la Ley 6/2006, reguladora del Alto Comisionado del Parlamento de La Rioja.

Del contenido del mismo daremos cuenta dentro de las Consideraciones Jurídicas que sirven de soporte a la presente Resolución.

Tratamiento del derecho “de configuración legal”.

En efecto, la Constitución Española recoge en su artículo 14 el derecho a la igualdad ante la ley y el principio de no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición.

Además en su artículo 39.1 establece el deber de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y, en el artículo 9.2, atribuye a los poderes públicos el deber de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; y remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud facilitando la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

La incorporación de la mujer al trabajo ha motivado uno de los cambios sociales más profundos del pasado siglo XX, y en efecto, todavía sigue trayendo colación en nuestros días. Este hecho hace necesario configurar un sistema que contemple las nuevas relaciones sociales surgidas y un nuevo modo de cooperación y compromiso entre mujeres y hombres que permita un reparto equilibrado de responsabilidades en la vida profesional y en la privada.

La necesidad de conciliación del trabajo y la familia ha sido ya planteada a nivel internacional y comunitario como una condición vinculada de forma inequívoca a la nueva realidad social. Ello plantea una compleja y difícil problemática que debe abordarse, no sólo con importantes reformas normativas que se han ido adoptando tanto a nivel nacional, como a nivel autonómico, sino con la necesidad de promover

políticas activas que garanticen la plena igualdad de la mujer en el mundo de las relaciones laborales.

En este sentido, en la IV Conferencia mundial sobre las mujeres, celebrada en Pekín en septiembre de 1995, se consideró como objetivo estratégico fomentar una armonización de responsabilidades laborales y familiares entre hombres y mujeres y en la Declaración aprobada por los 189 Estados allí reunidos, se reafirmó este compromiso.

Por su parte, en el ámbito comunitario, la maternidad y la paternidad, en su más amplio sentido, se han recogido en las Directivas del Consejo 92/85/CEE, de 19 de octubre (LCEur 1992, 3598), y 96/34/CE, del Consejo, de 3 de junio (LCEur 1996, 1756). La primera de ellas contempla la maternidad desde el punto de vista de la salud y seguridad en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o en período de lactancia. La segunda, relativa al Acuerdo marco sobre el permiso parental, celebrado por la UNICE, el CEEP y la CES, prevé el permiso parental y la ausencia del trabajo por motivos de fuerza mayor como medio importante para conciliar la vida profesional y familiar y promover la igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres.

Ante estas perspectivas la legislación estatal incorporó la normativa comunitaria expuesta mediante la **Ley 39/1999, de 8 de noviembre, de conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras**, norma que implicó sustantivas reformas en nuestra legislación laboral y en la funcionarial.

Actuaciones administrativas de ejecución en ejercicio de las competencias autonómicas.

Por ello, y entrando en la esfera de la Administración autonómica riojana, Consejería de Industria, Innovación y Empleo elaboró el denominado "*Plan Riojano para el impulso de la conciliación de la vida personal y laboral en la empresa riojana*", con el fin de alcanzar dentro de su estricta esfera competencial de ejecución las actuaciones administrativas encaminadas a la consecución de dicho derecho de configuración legal, la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras y la igualdad de trato en el ámbito laboral con la abolición de cualquier práctica empresarial que implique una discriminación directa o indirecta por razón de sexo.

Del Informe de 22 de octubre de 2008 firmado por la Directora General de Empleo se colige literalmente cuanto sigue:

"En contestación a su oficio de remisión solicitando información sobre los resultados del programa de vigilancia del derecho de igualdad y la conciliación de las mujeres trabajadoras paso a remitirle la siguiente información, teniendo en cuenta que la misma tiene un carácter orientativo ya que se trata de un avance de los resultados, de un Plan y sus programas que ordinariamente se valoran en un periodo de tiempo coincidente con el año natural.

El Gobierno de La Rioja cuenta con un Programa de vigilancia del derecho de igualdad en el trabajo, que se enmarca en el "Plan Concilia Rioja", como acción política dirigida a impulsar un reconocimiento efectivo del derecho fundamental a la igualdad de trato y la prohibición de discriminación por razón de sexo. Todo ello a la vista de que la realidad nos demuestra que pese a que La Rioja es la región en la que existe más equilibrio estadístico en materia de igualdad en el mercado de trabajo, se siguen produciendo situaciones de desigualdad de las mujeres, que cuentan con menores tasas de actividad y empleo, mayor desempleo o mayores tasas de temporalidad.

1/ Datos de estabilidad laboral: Total: La Rioja 75% España: 68,6 %
Hombres: La Rioja 75,9% España 68,9 % Mujeres: La Rioja 73,5 %
España 68,1 %

La Rioja es la Comunidad Autónoma con más estabilidad en los tres casos

2/ Tasas de Paro.

La Rioja es la 4ª Comunidad Autónoma con menos paro, a 3,31 puntos de la media nacional

- 1ª Aragón 7,00%
- 2ª Baleares 7,59%
- 3ª País Vasco 7,69%
- 4ª La Rioja 7,78%
- 12ª España 11,09%

Tasa de paro Hombres: La Rioja es la 4ª Comunidad Autónoma con menos paro masculino, a 2,41 puntos de distancia de la media nacional

- 1ª País Vasco 5,79%
- 2ª Navarra 5,89%
- 3ª Aragón 6,03%
- 4ª La Rioja 6,50%
- 12ª España 8,91%

3/ Tasa de paro Mujeres: La Rioja es la 3ª Comunidad Autónoma con menos paro femenino, a 4,38 puntos de distancia de la media nacional

- 1ª Islas Baleares 7,4%
- 2ª Aragón 8,33%
- 3ª La Rioja 9,63%
- 12ª España 14,01%

El Gobierno de La Rioja ha puesto en marcha este programa de vigilancia que fue objeto de una rueda de prensa, con el convencimiento de que la difusión de este tipo de medidas y de sus resultados mejora la integración de la igualdad en la sociedad, disuade a quienes pudieran tomar una decisión no adecuada, y produce confianza entre las mujeres que puedan ser objeto de cualquier discriminación, incentivando que salgan a la luz, o en su caso se eviten situaciones de menoscabo al derecho de igualdad en el trabajo. Se están desarrollando cuatro grandes líneas de actuación, cuyos primeros resultados se avanzan en el presente escrito:

1.- Asistencia técnica e información ante los supuestos de discriminación en el trabajo de los que se tiene conocimiento en la Dirección General de Trabajo. Difusión a través de la web de las novedades sobre igualdad y conciliación.

2.- Seguimiento del derecho a la igualdad entre hombres y mujeres trabajadoras en los convenios colectivos que una vez negociados se registran ante la Dirección General de Trabajo.

3.- Seguimiento de los actos de conciliación celebrados ante la Dirección General de Trabajo con motivo de cuestiones como:

a) Despidos producidos durante el embarazo o lactancia de la mujer trabajadora

b) Ejercicio de los derechos de reducción de jornada o cualquier otro derecho reconocido por la legislación Laboral

c) Acoso laboral

d) Igualdad salarial

4.- Impulso de Planes de igualdad:

1.- ASISTENCIA TÉCNICA E INFORMACIÓN ANTE LOS SUPUESTOS DE DISCRIMINACIÓN EN EL TRABAJO DE LOS QUE SE TIENE CONOCIMIENTO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO. DIFUSIÓN A TRAVÉS DE LA WEB DE LAS NOVEDADES SOBRE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN.

Por lo que respecta a la Asistencia técnica e información, el personal del servicio de relaciones laborales de la Dirección General de Trabajo ha atendido hasta el mes de septiembre de 2008, **728 consultas** de trabajadoras en relación a la igualdad y al derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral en su gran mayoría.

2.- SEGUIMIENTO DEL DERECHO A LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES TRABAJADORAS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS QUE UNA VEZ NEGOCIADOS SE REGISTRAN ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO.

Una vez negociado un convenio colectivo por los representantes de los trabajadores y los empresarios, este debe ser registrado, y depositado ante la Autoridad Laboral, Dirección General de Trabajo, para su posterior publicación en el boletín oficial. En esta tramitación se lleva a cabo un control de legalidad de los convenios y a través de este programa se vela especialmente por que el contenido de los textos no contradiga la ley de igualdad entre hombres y mujeres.

La ley orgánica de Igualdad (que consta de 78 artículos, 31 disposiciones adicionales, 11 transitorias, 1 derogatoria y 8 finales) modifica la redacción de

diversos artículos del estatuto de los trabajadores en materia de igualdad y conciliación. Esta línea en definitiva se fundamenta en la verificación reglada del contenido mínimo obligatorio de los convenios colectivos y de un control de legalidad, especialmente en base a la nueva redacción que la ley de igualdad dio a algunos preceptos del estatuto de los trabajadores.

Hasta septiembre de 2008, se han hecho requerimientos de subsanación a las comisiones negociadoras en 11 de los convenios colectivos acordados en 2008. Las recomendaciones y requerimientos que más se han repetido han sido las siguientes:

2.1.- Respecto al deber de todas las empresas de adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier discriminación laboral entre hombres y mujeres, y su deber de ser negociadas, y en su caso, acordadas con la representación de los trabajadores. Se ha tenido que recordar en seis de los once requerimientos la nueva redacción del artículo 85 del Estatuto de los trabajadores, que señala que "sin perjuicio de la libertad de las partes de negociar el contenido de los convenios colectivos, en la negociación de los mismos existirá, en todo caso, el deber de negociar medidas dirigidas a promover la igualdad de trato y oportunidades".

A través de esta línea se está informando a las comisiones negociadoras de los convenios de la nueva obligación que la ley dirige a todas las empresas consistente en la necesidad de adoptar cuantas medidas sean necesarias para la erradicación de cualquier tipo de discriminación entre hombres y mujeres.

2.2.- Otro aspecto que se ha detectado en algunos convenios colectivos y que ha sido objeto de requerimiento en tres de los once realizados ha sido en relación al desconocimiento de la nueva redacción del artículo 38.3 del estatuto de los trabajadores. La Ley orgánica de igualdad añadió un párrafo segundo al apartado 3 del artículo 38, en los siguientes términos:

«Cuando el período de vacaciones fijado en el calendario de vacaciones de la empresa coincida en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, el parto o la lactancia natural o con el período de suspensión del contrato de trabajo previsto en el artículo 48.4 de esta Ley, se tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta a la de la incapacidad temporal o a la del disfrute del permiso que por aplicación de dicho precepto le correspondiera, al finalizar el período de suspensión, aunque haya terminado el año natural a que correspondan.»

Esta interpretación que ya había sido asumida por una Sentencia del TJCE de 2003, también fue acogida por el Tribunal Supremo Español en 2004 y por el Tribunal Constitucional en 2005, y ha sido incorporada definitivamente al estatuto de los trabajadores.

2.3.- Otro de los aspectos sobre los que se ha hecho recomendación de modificación ha sido en relación a la reducción de jornada por maternidad/paternidad y la nueva redacción del artículo 37.5 del Estatuto que establece que:

«5. Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún **menor de ocho años** o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.»

En uno de los convenios presentados la comisión negociadora había incluido la referencia al límite temporal de edad de seis años, conforme a la regulación anterior del Estatuto de los Trabajadores.

2.4.- Otra materia que ha sido objeto de recomendación en tres convenios colectivos ha sido la relativa a los permisos de trabajo y expresamente a la necesidad de adaptación de la redacción a la nueva versión del artículo 37.3 del Estatuto de los Trabajadores, ya que no se incluía el derecho a permiso por dos días en los casos de intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad.

2-5.- En otros tres convenios se detectó que la regulación de su articulado no respetaba el artículo 46.2 del estatuto en su nueva redacción en relación con la excedencia voluntaria. La nueva redacción dada por la Ley orgánica de igualdad establece que:

«2. El trabajador con al menos **una antigüedad en la empresa de un año** tiene derecho a que se le reconozca la posibilidad de situarse **en excedencia voluntaria** por un plazo no menor a cuatro meses y no mayor a cinco años. Este derecho sólo podrá ser ejercitado otra vez por el mismo trabajador si han transcurrido cuatro años desde el final de la anterior excedencia.»

Tres de estos convenios distinguían a la hora de poder ejercer el derecho entre trabajadores fijos o temporales, motivo por el que se hizo la recomendación para su rectificación a las correspondientes comisiones negociadoras.

3.- SEGUIMIENTO DE LOS ACTOS DE CONCILIACIÓN CELEBRADOS ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO

En el conflicto laboral la ley de procedimiento laboral exige al trabajador intentar la conciliación previa, para intentar solucionar el conflicto previamente a la interposición de la demanda ante el juzgado de lo social. Hasta el mes de septiembre de 2008 se han registrado **2.425 actos de conciliación** en el servicio de relaciones laborales de la Dirección General de trabajo. El Gobierno de La Rioja puso en funcionamiento un sistema de alertas para detectar cualquier supuesto de denuncia por vulneración del derecho a la **igualdad y a la no discriminación y a la conciliación de la vida familiar y laboral**. A través del sistema de alertas, siempre que un trabajador alega en su papeleta de conciliación cuestiones en relación a vulneración del derecho a la igualdad y a la conciliación se selecciona para ser investigado por la Inspección de trabajo.

En este sentido hay que matizar que además de estos actos de conciliación celebrados en el departamento de la Dirección General de Trabajo. El Gobierno de la Rioja tiene suscrito un convenio de colaboración con la Fundación Privada del Tribunal laboral en la que anualmente se vienen a celebrar unos 300 actos de conciliación- mediación, no teniendo conocimiento este departamento de cuantos de ellos podrían versar sobre temas de igualdad en el trabajo.

En el año 2008 se han realizado en esta línea del programa 88 actuaciones. De los actos de conciliación se ha dado traslado a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y se han detectado tres infracciones que han dado lugar a la sanción correspondiente, que han supuesto multas por 41.251 €, aunque realmente solo una de ellas es propiamente discriminación por razón de sexo:

3.1.- Movilidad funcional a raíz de conocer el estado de gestación de la trabajadora. Empresa que al tener conocimiento del embarazo de una mujer trabajadora procedió a cambiarle continuamente de puesto de trabajo y de funciones a realizar. Se ha impuesto una sanción de 10.000 €

3.2.- Derecho de indemnidad. Discriminación producida a raíz de una denuncia realizada contra la empresa ante la Inspección de trabajo. La sanción impuesta ha ascendido a 5.251€

3.3.- Retraso deliberado en el pago de los salarios a parte de la plantilla. La discriminación resultó ser, una vez investigados los hechos por motivos de afiliación sindical, y no por razón de sexo, se detectó por el programa realizado. La sanción impuesta a la empresa ha ascendido a 25.000 €

Las dos primeras fueron empresas del sector servicios y la tercera ha sido en el sector de la industria

4.- PLANES DE IGUALDAD

Si bien todas las empresas tienen un deber específico de negociar medidas dirigidas a la eliminación de cualquier discriminación por razón de género, en determinados supuestos, (empresas con plantilla de más de 250 trabajadores, o por previsión del convenio colectivo) estas medidas deben ser incorporadas en un PLAN DE IGUALDAD, un conjunto de medidas, adoptadas después de realizar un **diagnóstico de situación**, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres y a eliminar la discriminación por razón de sexo. Se está dando información en este departamento sobre las fases de los Planes de igualdad: 1º.- Evaluación y diagnóstico de la situación de igualdad de oportunidades; 2º.- Elaboración y seguimiento del plan adoptado. En ella la empresa identifica los objetivos a llevar a cabo, **medidas a implantar, y seguimiento y evaluación de los resultados** obtenidos, (comité de trabajo integrado por representantes de los trabajadores y la empresa); 3º.- terminación del proceso y 4º.- necesidad de seguimiento del plan.

Asimismo la Inspección de Trabajo ha visitado a 4 empresas de más de 250 trabajadores, no habiéndose detectado ningún incumplimiento en esta materia.

A la luz del amplio informe reproducido literalmente desde esta Institución valoramos la sensibilidad de las políticas activas diseñadas por la Consejería de Industria, Innovación y Empleo del Gobierno de La Rioja mediante la puesta en marcha del llamado "Plan Concilia" todo ello en aras a la protección de la igualdad de género en el ámbito laboral dentro de nuestra Comunidad Autónoma de La Rioja. Si bien, como el propio Informe expresa nos hallamos en los comienzos de la ejecución del Plan, y desde luego, no dudamos que el Centro Directivo de dicha Consejería seguirá empeñando sus esfuerzos en la consecución de todos los objetivos diseñados por Áreas Prioritarias.

Por todo ello, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano se acuerda el **CIERRE POR NO IRREGULARIDAD** del presente procedimiento de oficio, por considerar que se está actuando en la defensa y protección de los derechos constitucionales de las personas trabajadoras generando un buen ejemplo de prácticas para alcanzar la igualdad de género en el ámbito laboral.

Procedimiento de oficio con el fin de evaluar las medidas de actuación decretadas por dicho Departamento, en orden a la prevención de riesgos laborales en el sector de la construcción en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, con el fin de evitar la siniestralidad existente (expediente nº 2008/0135-T)

➤ **Iniciación:** se acordó por Resolución de 14 de abril de 2008. Los hechos que motivaron su incoación fueron los siguientes:

Primero. Nuestra Comunidad Autónoma viene contabilizando según datos oficiales en los últimos años, una media de unos 6.500 accidentes de trabajo con baja laboral al año.

Sin embargo, esta Institución no puede mantenerse ajena a dos recientes accidentes acaecidos en el sector de la construcción que han conllevado el triste desenlace final del fallecimiento de los trabajadores.

El primero, el día 3 de enero de 2008 dos trabajadores sufrieron un accidente mortal en las obras que se estaban ejecutando sobre el río Iregua, con tal fatalidad que uno falleció en el acto, y su compañero al día siguiente. Los dos operarios se hallaban en la cesta de una grúa y realizaban trabajos para fijar las vigas que forman la estructura del puente sobre el río Iregua que unirá Villamediana de Iregua con Logroño.

Segundo, recientemente con fecha de 11 de abril, los medios de comunicación nos daban otra mala noticia, el fallecimiento de un trabajador portugués desencadenado por otro accidente laboral. El trabajador de 31 años, colocaba ladrillos en un edificio en construcción y murió al caer al vacío desde un tercer piso al romperse el andamio que lo sostenía.

Estas dos fatalidades tan próximas en el tiempo y con los dramáticos desenlaces que conllevan la pérdida de la vida de los trabajadores, ha ocasionado que la Defensora del Pueblo Riojano decreta este expediente de oficio, con el fin de evaluar las actuaciones que la Administración Regional está ejecutando en orden a dar cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales en este sector, en la construcción.

Segundo. Los últimos datos hechos públicos por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales no dejan lugar a dudas: la siniestralidad global disminuye, pero la construcción continúa provocando un número intolerable de accidentes en particular y de accidentes mortales. La construcción ocupa un total del 12 % de los trabajadores, pero en ella desgraciadamente ocurren el 27,5 % de los accidentes mortales. Cualquier siniestralidad con el resultado de muerte desencadena una alarma, máxime cuando en un período de tiempo de tres meses, son tres los operarios que han fallecido.

Como es obvio, las especiales características de las obras de construcción hacen muy difícil que su siniestralidad alcance niveles que no sean superiores a los del resto de los sectores, pero precisamente para contrarrestar esta dinámica propia de la actividad constructiva, han de actuar los mecanismos de prevención y de seguridad, cuyos garantes son las Administraciones Públicas, ora sea la Estatal, mediante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, ora sean las Autonómicas, mediante la creación de entes con personalidad jurídica propia, a quienes se les encomienda la prevención, protección y promoción con carácter general de la salud integral de los trabajadores.

Por ello en el seno de nuestra Comunidad Autónoma de La Rioja en el ejercicio de las competencias de ejecución en materia laboral (artículo 10.1.12 EAR) dictó el Decreto 6/1996 con el fin de regular la participación institucional en materia de Seguridad y Salud en el trabajo en nuestro ámbito autonómico, mediante la creación del Consejo Riojano de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Tercero Una vez aprobado el Plan de Salud Laboral por el Consejo de Gobierno con fecha de 30 de diciembre de 1996, se mostró la necesidad de crear un órgano técnico encargado de gestionar las políticas en materia de salud laboral, y para tal fin se dictó el Decreto 36/2007, de 27 de junio, por el que se crea el Instituto Riojano de Salud Laboral y se estableció su estructura orgánica y funcional.

Los derechos que pueden verse afectados en esta materia y cuya intervención ampara la actuación de la Defensora, no son otros que los propios de los trabajadores, y en especial su derecho a la seguridad e higiene en el trabajo (artículo 35 CE). Además el artículo 40.2 del Texto Constitucional establece que los poderes públicos velarán por la seguridad e higiene en el trabajo, configurando este mandato como principio rector de la política social y económica y cuyo reconocimiento, respeto y protección informa la legislación positiva y la actuación de los mismos.

Del mismo modo, la preocupación por la seguridad y la salud de los trabajadores han sido objeto de diversos Convenios de la Organización Internacional del Trabajo, ratificados por España y que, por tanto, forman parte de nuestro Ordenamiento Jurídico. Destaca por su carácter general, el Convenio número 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo de 22 de junio de 1981, ratificado por España el 26 de julio de 1985 y que entró en vigor en nuestro país el 11 de septiembre de 1986.

Por último, el artículo 137 del Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea establece como objetivo la mejora, en concreto, del entorno del trabajo, para proteger la salud y seguridad de los trabajadores. Con esa base jurídica la Unión Europea se ha dotado en los últimos años de un cuerpo normativo informado por la adopción o por la mejora de las medidas preventivas para preservar la seguridad y salud de los trabajadores y dirigido a garantizar un mejor nivel de protección. Ese cuerpo normativo está integrado por diversas Directivas específicas que han desarrollado la Directiva marco 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, cuya transposición e incorporación al Derecho español se ha efectuado en virtud de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales

Estadísticamente el sector de la construcción es el que más accidentes laborales registra en España. Eso se debe al total de horas de trabajo que representa y a las características de la labor que desarrolla, objetivamente peligrosa. Se debe también a las formas de contratos y subcontratos utilizados y a la falta de medidas de seguridad.

Según datos oficiales:

En el sector de la Construcción durante el año 2002 se produjeron 250.414 accidentes de trabajo con baja en jornada de trabajo, de los cuales 246.592 fueron leves (98,5%), 3.518 fueron graves (1,4%) y 304 fueron mortales (0,1%).

En términos absolutos, la siniestralidad del sector supone un 26,7% de la siniestralidad total del país por accidente de trabajo. En términos de índice de incidencia, Construcción ocupó el primer lugar si consideramos los cuatro sectores principales de actividad, y considerando la clasificación de ramas de actividad utilizada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS), Construcción es la cuarta rama con mayor índice de incidencia (17.315,9 accidentes de trabajo por cien mil trabajadores), sólo superada por Extracción y aglomeración de carbón (50.776,9 accidentes de trabajo por cien mil trabajadores), Fabricación de productos metálicos excepto maquinaria (19.571,2 accidentes de trabajo por cien mil trabajadores), y Extracción de petróleo, gas, uranio y torio (19.309 accidentes de trabajo por cien mil trabajadores).

Esta siniestralidad laboral tan elevada, y la gravedad de la misma, tiene una relación directa con el tipo de contrato, y así lo ha puesto de manifiesto varios Informes elaborados por la Confederación Nacional de la Construcción:

- *La tasa de incidencia de los accidentes de trabajo en el sector de la Construcción es tres veces superior en los trabajadores temporales que en los indefinidos. Por gravedad esta relación se mantiene en los accidentes leves y graves. La ratio de accidentes mortales disminuye a dos entre los trabajadores con contrato temporal y los de contrato indefinido.*
- *La situación global del sector de la Construcción es peor que en el total de sectores, tanto en la contratación indefinida que presenta una incidencia global 1,6 veces mayor (7.211,9 en Construcción; 4.473,4 en total de sectores) como en la contratación temporal, con una incidencia 1,9 veces mayor (22.654,5 en Construcción; 12.084,4 en total sectores).*
- *Los accidentes graves presentan una incidencia superior en Construcción, comparado con el total de sectores, tanto en la contratación indefinida (108,7 en Construcción; 54,9 en total de sectores; razón de tasas: 2) como en la contratación temporal (307,1 en Construcción; 143,9 en total sectores; razón de tasas: 2,1).).*

Las víctimas suelen ser los más desprotegidos, es decir, quienes tienen los contratos más precarios, normalmente jóvenes inmigrantes, a menudo sin conocer el idioma y sin documentación, que acceden al trabajo por subcontratas que se van repartiendo partes del trabajo de una obra y que, además de irse repartiendo los beneficios, van diluyendo también las responsabilidades en caso de accidente.

➤ **Instrucción:** Por ello, dentro de la protección de estas personas, que legitimó la actuación de la Defensora del Pueblo Riojano, nos dirigimos a la Consejería de Industria, Innovación y Empleo para que diese respuesta a estas cuestiones planteadas, en concreto sobre las actuaciones llevadas a cabo sobre la empresa en la que se ha producido el accidente laboral recientemente acaecido, con el fatal desenlace del fallecimiento de un trabajador portugués que se precipitó al vacío.

Dentro de este marco, se solicitó información sobre qué áreas de actuación ha emprendido para la prevención de riesgos laborales en el sector de la construcción, destinadas a la evitación de la siniestralidad, tales como, los que se relacionan a continuación:

1. Actuaciones públicas emprendidas de sensibilización para fomentar una cultura de prevención de los riesgos laborales adaptados al sector de la construcción.
 2. Actuaciones de promoción y apoyo de la actividad preventiva en el trabajo dentro del sector referido.
 3. Programas de formación para la prevención de la siniestralidad laboral en las empresas dedicadas a la construcción.
 4. Acciones normativas y acciones complementarias emprendidas desde la Consejería para la aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales.
 5. Medidas a adoptar desde la Consejería para el reforzamiento de la eficacia de las actuaciones en materia de **vigilancia, de control y**
-

sancionadora a las empresas constructoras que infrinjan la normativa de prevención de riesgos laborales.

6. Cuál es el programa existente de Salud Laboral en la construcción, elaborado por el Área de Salud Laboral del Instituto Riojano de Salud Laboral.
7. Cuál es la plantilla de Técnicos de Prevención de Riesgos laborales adscritos a dicha Área de Salud Laboral en la construcción.
8. Cuál es su grado de formación, y cursos de especialización impartidos a los Técnicos de prevención de riesgos, necesarios para la detección y evitación de la siniestralidad laboral en el sector de la construcción.
9. Grado de cumplimiento observado desde la Consejería de Empleo de la Ley 32/2006, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción (BOE 19-10-2006).
10. Medidas de coordinación y cooperación inter-institucional, en particular, posibles instrumentos de colaboración para conjugar las competencias de la Administración General del Estado con las propias sobre salud laboral y prevención de riesgos laborales, cuya ejecución corresponde a las Comunidades Autónomas.

➤ **Terminación:** tras el estudio de la información remitida por la Consejería se emitió la **Sugerencia nº 26, de 31 de octubre, dirigida a la Consejería de Industria, Innovación y Empleo del Gobierno de La Rioja, para que dentro de sus competencias de prevención de riesgos laborales adopte las medidas oportunas de prevención y control dirigidas a paliar la siniestralidad laboral en general, y en particular, en el sector de la construcción.** (Su contenido se encuentra en el Capítulo III del presente).

2.5. Área de obras públicas.

En esta área dirigida a la protección de los derechos de los ciudadanos ante la ejecución de obras públicas por las Administraciones supervisadas por esta Institución, se iniciaron dos expedientes de oficio relacionados entre sí: la forma de proceder a la desafectación del subsuelo en el parking “Las Chiribitas” de Logroño para la conversión de las plazas de garaje en propiedad particular, y sus efectos jurídico tributarios en lo referente a la imposición indirecta.

Procedimiento de oficio sobre la forma administrativa de proceder a la desafectación del subsuelo en el parking de las “Chiribitas” para la conversión de las plazas de garaje en propiedad particular (expediente nº 2008/0004-O).

➤ **Iniciación:** se decretó por Resolución de 4 de enero de 2008 dirigida al Ayuntamiento de Logroño. Su motivación se debió a la problemática que se planteaba en relación con los concesionarios de las plazas de garaje del parking de las “Chiribitas” de Logroño, para el pase de su situación a propietarios definitivos de las mismas. En especial, la controversia se suscita en orden a la procedencia o no del gravamen de un impuesto indirecto estatal cedido a la Comunidad Autónoma de La Rioja. Con carácter previo a nuestro posicionamiento, sobre la existencia o no del hecho imponible, se precisa el conocimiento de la forma administrativa de proceder por parte de la Corporación Municipal, a la que tenemos el honor de dirigirnos, para acordar la conversión del derecho de los concesionarios en derechos de plena titularidad privada.

Los derechos de los ciudadanos que pueden verse afectados en esta materia y cuya intervención ampara la actuación de la Defensora, son los siguientes: el derecho a la propiedad privada (artículo 33 de la Constitución) y en especial, el principio de legalidad en la imposición de cargas y gravámenes de carácter patrimonial (artículo 31 de la Carta Magna).

➤ **Instrucción:** como acto de instrucción se requirió información al Ayuntamiento de Logroño sobre la siguientes cuestiones:

1. Sobre la relación jurídica existente entre el Ayuntamiento de Logroño como titular del dominio público del subsuelo afectado en el Parking de las Chiribitas y los afectados.
2. Sobre la forma de proceder por parte del Ayuntamiento de Logroño para acordar la desafectación del subsuelo.
3. Sobre los acuerdos adoptados por la Corporación Municipal para el paso de las concesiones administrativas a los derechos privados de propiedad.
4. Sobre las eventuales escrituraciones públicas formalizadas entre el Ayuntamiento de Logroño y los particulares afectados por el problema.

➤ **Terminación:** el expediente finalizó mediante Resolución de 30 de diciembre de 2008 de cierre por no irregularidad en base a las siguientes Consideraciones Jurídicas

De la documentación remitida por el Ayuntamiento de Logroño puesta a disposición de esta Institución hemos de significar las siguientes actuaciones administrativas.

1. Acuerdo plenario de fecha de 18 de septiembre de 2002.

En virtud de este acuerdo plenario se decreta un acto de trámite, a saber, el de iniciación de las actuaciones necesarias para la transmisión de aparcamientos subterráneos para residentes, el mismo lleva implícito los siguientes:

- Iniciación de los trámites para la transformación jurídica de las vigentes concesiones administrativas de aparcamientos subterráneos por el de propiedad, previo convenio con los concesionarios
-

- Extinción de las concesiones (lo eran por 75 años).
- Cambio de la calificación jurídica del subsuelo desafectándolo del dominio público y convirtiéndolo en bien patrimonial, esto implica, la iniciación de un expediente de desafectación.

2. Solicitud de la empresa adjudicataria de la transmisión de los aparcamientos con fecha de 17 de mayo de 2004.

Tal y como establecía el referido acuerdo plenario de 18 de septiembre de 2002, los trámites se realizarían a instancia de parte, esto es, de las empresas concesionarias en aquellos estacionamientos subterráneos en los que no existan concesionarios directos, y exista además un régimen de cesión temporal convenido directamente entre la sociedad concesionaria y el usuario.

Por eso mediante modelo normalizado ingresado de entrada en el registro del Ayuntamiento el 17 de mayo de 2004, la empresa concesionaria del parking las Chiribitas de Logroño insta a la Corporación municipal su desafectación y transformación en propiedad privada.

3. Respuesta del Gestor de Patrimonio de fecha de 18 de mayo de 2004.

El Gestor de Patrimonio del Ayuntamiento de Logroño le da respuesta a la solicitud de transformación de la concesión informando a la empresa concesionaria la necesidad de dos trámites previos, a saber:

- La expedición del acta de comprobación y de la licencia de primera ocupación, y
- La tramitación del expediente de desafectación del dominio público.

4. Expedición de la licencia de primera ocupación y apertura para la construcción del aparcamiento subterráneo en la plaza de las Chiribitas de Logroño de fecha de 4 de junio de 2004.

Mediante Resolución de Alcaldía de 4 de junio de 2004 y previa emisión del certificado final de las obras e instalaciones se estima correcta la instalación de la actividad de referencia, se presta el consentimiento con las citadas obras y se otorga la licencia de primera ocupación de dicho local a la empresa concesionaria "Estacionamiento Las Chiribitas, SL" bajo los condicionamientos expuestos en el referido acuerdo.

5. Declaración de obra nueva otorgada ante Notario en escritura de 12 de mayo de 2004.

Con fecha de 12 de mayo de 2004 se escritura ante Notario de Logroño la declaración de obra nueva terminada, compareciendo como otorgante la mercantil "Estacionamiento Las Chiribitas, SL" en su cualidad de titular en pleno dominio de la concesión de la construcción y explotación de un estacionamiento subterráneo para vehículos en la plaza de las Chiribitas de la ciudad de Logroño, por un plazo de

SETENTA Y CINCO AÑOS, concedida por el Excmo. Ayuntamiento de Logroño mediante concurso por Acuerdo de su Pleno de fecha de 6 de junio de 2002.

6. Acuerdo de la Junta de Gobierno Local en su sesión celebrada el 10 de diciembre de 2004.

En el referido Acuerdo se formaliza el Convenio entre la mercantil “Estacionamiento Las Chiribitas, SL” y el Ayuntamiento de Logroño por el que se acuerda la modificación del régimen de explotación del estacionamiento subterráneo objeto de concesión en la plaza de las Chiribitas, extinguiendo y dejando sin efecto el régimen de concesión actualmente vigente, a fin de sustituirlo por la transmisión a título de dominio a favor de la hasta ahora sociedad concesionaria.

Todo ello, se sobreentendía previa la desafectación del dominio público y la consiguiente calificación como bien patrimonial por el Ayuntamiento de Logroño.

Además en dicho acuerdo se pacta la extinción de común acuerdo entre las partes del régimen de concesión constituido a favor de la empresa “Estacionamiento Las Chiribitas” cuya duración originaria se había otorgado por setenta y cinco años.

Además en este Acuerdo quedaba predeterminado el precio de venta de los aparcamientos por parte de la empresa a terceros no cesionarios.

7. Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 19 de enero de 2005.

Con esta fecha se acordó la instrucción de un expediente en orden a la desafectación del dominio público del inmueble y el sometimiento del expediente a información pública por un plazo de un mes.

El acuerdo fue objeto de exposición pública en los tablones de anuncios del Ayuntamiento de Logroño y fue enviado a publicación al Boletín Oficial de La Rioja (BOR de 10 de febrero de 2005).

8. Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 17 de marzo de 2005.

Vista la propuesta de resolución que planteaba la desafectación del dominio público municipal, en concreto del inmueble “Estacionamiento Subterráneo de Las Chiribitas” y su inscripción en el Inventario con el carácter de bien patrimonial o de propio del Ayuntamiento de Logroño, la Junta de Gobierno Local emitida la fiscalización previa, acordó la desafectación del bien y su inscripción en el Inventario con el nuevo carácter de bien patrimonial

9. Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 14 de septiembre de 2005.

Una vez acordada la desafectación del subsuelo pasando de dominio público a bien patrimonial así inventariado, la Junta de Gobierno Local procedió a adoptar los siguientes acuerdos, en la referida fecha:

- Primero. Tener por extinguida definitivamente la concesión efectuada por acuerdo plenario de 6 de junio de 2002 , y enajenar a la mercantil “Estacionamiento Las Chiribitas, SL” el inmueble propiedad municipal
-

denominado “estacionamiento subterráneo Plaza Las Chiribitas”, libre de cargas, gravámenes y arrendamientos.

- Segundo. El precio de venta es la cantidad de diez mil euros (10.000 €), IVA excluido que se abonará por la mercantil adquirente con anterioridad a la firma de la correspondiente escritura pública.

A la luz de todo lo expuesto cronológicamente ordenado podemos concluir afirmando que, las actuaciones municipales existentes desde la adjudicación de la concesión administrativa (por setenta y cinco años) pasando por la extinción de la misma, la desafectación del dominio público y la posterior enajenación de un bien patrimonial a favor de una persona jurídica privada, cumple escrupulosamente con la normativa existente sobre legislación patrimonial de las entidades locales plasmada en:

- Capítulo I del Título VI de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local (artículos 79 a 83).
- Capítulo I del Título III de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas (artículos 69 y 70) y
- Reglamento de Bienes de las Corporaciones Locales aprobado por el Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio.

Por todo ello, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano se acuerda el **CIERRE POR NO IRREGULARIDAD** del presente procedimiento de oficio, por considerar que no existe vulneración de los derechos de los propietarios en la tramitación de los referidos expedientes conducentes a la transformación de una concesión demanial por setenta y cinco años en derechos de propiedad privada sobre los garajes sitos en el parking Las Chiribitas de Logroño.

Procedimiento de oficio sobre la forma de proceder por la Dirección General de Tributos de la Consejería de Hacienda en orden al gravamen de los adjudicatarios del parking de las “Chiribitas” de Logroño cuando formalicen la propiedad privada sobre las plazas de garajes (expediente nº 2008/0005-H)

- **Iniciación:** se acordó el mismo día 4 de enero de 2008.

Los derechos de los ciudadanos que pueden verse afectados en esta materia y cuya intervención ampara la actuación de la Defensora, son los siguientes: el derecho a la propiedad privada (artículo 33 de la Constitución) y en especial, el principio de legalidad en la imposición de cargas y gravámenes de carácter patrimonial (artículo 31 de la Carta Magna).

Sin dejar de citar los principios que han de inspirar la actuación de todos los poderes públicos en aras a la consecución de las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social (artículo 9.2º).

➤ **Instrucción:** Por y ello y dentro de la protección de estas personas, que legitima la actuación de la Defensora del Pueblo Riojano, nos dirigimos a la Consejería de Hacienda – Dirección General de Tributos-, para que en el plazo máximo **de veinte días hábiles**, nos informara sobre la siguientes cuestiones:

1. Sobre si en la operación realizada entre el Ayuntamiento de Logroño como titular del dominio público desafectado y los adjudicatarios, -que se convierten en propietarios de las plazas de garaje-, se consuma el hecho imponible que legitima su gravamen con el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
2. Sobre la forma de cálculo de la base imponible del referido impuesto.
3. Sobre si ha existido, anteriormente otro precedente en la Dirección General de Tributos, en que ante igual realidad, sólo se hubiera gravado la operación, con el 1% correspondiente al impuesto indirecto, en su modalidad de Actos Jurídicos Documentados.
4. Sobre si a juicio de dicha Administración Regional, existe una doble imposición en los afectados, una, en concepto de IVA y otra, en el del impuesto indirecto cedido, en su modalidad de Transmisiones Patrimoniales Onerosas.

➤ **Terminación:** recibido el informe de la Consejería de Hacienda y dado que la Delegación Especial de la AEAT ha elevado consulta a la Dirección General de Tributos del Ministerio de Economía y Hacienda, se ha decretado la suspensión de este procedimiento hasta que se pronuncie el mencionado centro directivo sobre las posibles colisiones entre dos tributos indirectos: IVA e Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

2.6. Área de vivienda.

También esta Institución se muestra preocupada por el acceso a la vivienda, bien en propiedad o en régimen de alquiler, de aquellas personas que no tienen los suficientes recursos económicos para acudir a las reglas del mercado. Reconoce el artículo 47 de la Carta Magna dentro de los llamados “Principios Rectores de la Política Social”, el derecho de todos los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

Procedimiento de oficio dirigido al Ayuntamiento de Logroño, con relación a la convocatoria de subvenciones al alquiler de vivienda en la ciudad de Logroño, en el año 2008 (expediente nº 2008/0317-VV)

➤ **Iniciación:** Resolución de 7 de agosto de 2008 dirigida al Ayuntamiento de Logroño. La actuación de oficio vino motivada por diversas informaciones relacionadas con subvenciones que el Ayuntamiento de Logroño destina al alquiler de vivienda en su término municipal. Según el contenido de estas noticias, la convocatoria dispuso de un plazo de presentación de solicitudes que finalizaba el 29 de agosto de 2008, lo que, en principio podría resultar perjudicial para los arrendatarios de viviendas en el sector “La Cava”, que no podrán cumplir los requisitos para obtener las ayudas antes de esa fecha. Asimismo, la propia información traslada la opinión del equipo de Gobierno Local, el cual podría estar trabajando sobre la posibilidad de ampliar este plazo, hasta que estos posibles beneficiarios tomen posesión de las viviendas, lo que les permitiría acceder a los fondos presupuestados.

Este hecho provocó una controversia entre los miembros de los grupos políticos presentes en el Pleno Municipal, en torno a las posibilidades de solución, y las responsabilidades deducibles para los partidos políticos a los que representan. Desde luego, no es labor de esta Institución introducirse en las disputas políticas propias del sistema democrático, que pertenecen en exclusiva a los representantes de los ciudadanos libremente elegidos, bien para ejercer las tareas de Gobierno, o bien para controlar la gestión municipal desde la oposición.

No obstante, lo cierto es que a pesar de la vaguedad de las informaciones publicadas, es posible presumir que del problema planteado podrían deducirse perjuicios para un colectivo importante de ciudadanos de Logroño (hasta 92 familias), por lo que consideramos conveniente dirigirnos al Ayuntamiento de Logroño, para conocer con detalle el fondo del asunto planteado, así como las alternativas existentes para dar una solución al problema, y, si ello fuera posible, participar en el alumbramiento de la mejor de estas alternativas para todos los afectados. Todo ello, en el ejercicio de las funciones que la Ley concede a la Defensora del Pueblo Riojano como colaboradora crítica de las Administraciones Públicas.

➤ **Instrucción:** fue suficiente con el requerimiento de información.

➤ **Terminación:** el procedimiento de oficio terminó mediante una **Resolución de cierre por solución del problema detectado**. Por Acuerdo de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Logroño de fecha 13 de agosto, se modificaron las Bases de la convocatoria, lo que supuso que los adjudicatarios de alquiler de la parcela “La Cava” pudieron participar en la convocatoria de subvenciones, dado que la parcela en cuestión pertenecía al Patrimonio Municipal del Suelo.

En definitiva, con dicha modificación de las Bases de la convocatoria, quedó patente la buena disposición y el compromiso del Ayuntamiento de Logroño de hacer efectivos los principios inspiradores y rectores del funcionamiento de las Administraciones públicas y en especial el de legalidad y el especial deseo del área de

servicios sociales y urbanismo de satisfacer las necesidades de todos los arrendatarios en parcelas adscritas al Patrimonio Municipal del Suelo, y en particular a los adjudicatarios del referido Sector, que también precisaban esa ayuda.

Por ello, estimamos oportuno cerrar la presente resolución haciendo una reflexión acerca de valorar la oportunidad de contemplar una ampliación del ámbito subjetivo en futuras convocatorias de subvenciones, al objeto de posibilitar que también se beneficien de las mismas como posibles beneficiarios, inquilinos que tomen posesión de las viviendas municipales durante el plazo de presentación de solicitudes, y que les permita acceder a los fondos presupuestados. En definitiva, se trataría de mejorar las bases y las futuras convocatorias de subvenciones al alquiler de vivienda en la Ciudad de Logroño para evitar situaciones de conflicto similares a la que dio origen al presente expediente.

2.7. Área de medio ambiente

La contaminación acústica en sus diversas manifestaciones también ha ocupado la labor institucional, y ante la elaboración por parte del Ayuntamiento de Logroño de una nueva Ordenanza reguladora de la emisión de ruidos, se acordó el inicio de una actuación de oficio.

Procedimiento de oficio con el fin de evaluar el contenido del proyecto de Ordenanza de Protección del Medio Ambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones de la ciudad de Logroño (expediente nº 2008/0359-MA)

- **Iniciación:** se acordó mediante Resolución de 6 de octubre de 2008.

La regulación de las emisiones sonoras y la lucha contra la contaminación acústica, suponen el ejercicio de una serie de competencias susceptibles de implicar a varios derechos constitucionales, desarrollados a través de varios títulos de intervención administrativa, como los siguientes:

- **El medio ambiente**, que está integrado por varios subsistemas, entre ellos, el de la lucha contra la contaminación acústica, por cuya protección deben velar los poderes públicos (artículo 45 CE), conforme se reconoce en una incipiente pero firme jurisprudencia del Tribunal Supremo. Además se trata de un elemento ambiental que no puede quedar exento de protección constitucional.

- **La salud**, porque es un bien jurídicamente protegido por el artículo 43 CE, que resulta perjudicado cuando los ciudadanos que habitan las viviendas cercanas a los focos de ruido se ven sometidas a la incidencia de un número excesivo de decibelios; incluso, desde otra perspectiva, incide negativamente en la salud de los

consumidores y usuarios de los establecimientos públicos así como de sus trabajadores. La tarea de proteger el Medio Ambiente, está indisolublemente vinculada a la salud, como procedimiento fundamental de prevención de las enfermedades.

- **La intimidad personal y familiar**, protegida por el artículo 18 CE, que con la existencia de ruidos sufre una intromisión externa no deseada en el espacio privativo que constituye su domicilio; este derecho abarca e impone una serie de garantías frente a toda clase de invasiones de la esfera de la persona.

- **El derecho de propiedad**, reconocido en el artículo 33.2 del texto constitucional puede verse afectado por causas externas como los ruidos derivados del ejercicio del derecho de propiedad privada que ostenta el titular del local colindante que perturba.

- **El orden público**, que en una acepción expansiva integra los conceptos jurídicos clásicos en la actividad de policía municipal, denominado "tranquilidad pública", "convivencia vecinal", etc; su protección justifica sobradamente la intervención administrativa con sujeción al principio de proporcionalidad. En este punto es acertado convenir que el orden público como parte integrante del bien común, ampara las libertades humanas y contribuye a la paz social.

- **La libertad de empresa** (artículo 38 CE), que ampara el derecho al ejercicio de actividades económicas; pero que debe modularse con la protección del medio ambiente para procurar la calidad de vida.

- **El derecho al ocio y la diversión**, cuya adecuada utilización debe facilitarse por los poderes públicos (art. 43.3 CE).

➤ **Instrucción:** se requirió al Ayuntamiento que nos enviase una copia de todo el expediente para la elaboración de la citada Ordenanza.

➤ **Terminación:** el procedimiento fue cerrado por Resolución de 17 de diciembre de 2008 concretando que no existía lesión de derechos de los ciudadanos en el curso procedimental para la elaboración de la Ordenanza.

2.8. Área de seguridad vial

Dos han sido las actuaciones de oficio conducentes a la protección de los derechos de las personas, en su cualidad de peatones, ante la aparición de algún punto que complica el libre tránsito de éstos.

Procedimiento de oficio sobre Seguridad Vial para determinar los puntos negros y las posibles medidas de señalización de tráfico destinadas a la protección de los peatones, tanto horizontal como vertical, con el fin de evitar accidentes y atropellos en las calles correspondientes al barrio “El Cubo” de Logroño (expediente nº 2008/0140-L)

- **Iniciación:** Resolución de 17 de abril de 2008 dirigida al Ayuntamiento de Logroño.
- **Instrucción:** además del requerimiento de información dirigido a la Corporación se cursaron varias cartas con la Asociación de Vecinos de la zona.
- **Terminación:** la actuación de oficio finalizó mediante la emisión de una **Sugerencia nº 29/2008, de 12 de noviembre, de la Defensora del Pueblo Riojano** dirigida al **Excmo. Ayuntamiento de Logroño** para que en el ejercicio de sus competencias municipales sobre seguridad vial impulse y ponga en marcha de forma definitiva un **Plan de Protección de la Seguridad Peatonal en el término municipal de Logroño**. (Su contenido íntegro de encuentra en el Capítulo III del presente Informe Anual).

Procedimiento de oficio con el fin de evaluar la proporcionalidad de la instalación de un sistema de control videovigilado de acceso a zonas peatonales, y el cumplimiento de los requisitos derivados de la protección de datos de carácter personal, en aras a la preservación de los derechos a la intimidad personal, y a la propia imagen de los ciudadanos (expediente nº 2008/0186-L)

- **Iniciación:** se decretó por Resolución de 22 de mayo de 2008 dirigida al Ayuntamiento de Logroño.
 - **Instrucción:** resultó suficiente con el requerimiento de información y el amplio informe puesto a nuestra disposición por los técnicos del área del Ayuntamiento de Logroño.
 - **Resolución:** finalizó mediante la emisión de una Resolución en forma de sugerencia. Se trata de la **Sugerencia nº 24/2008, de 20 de octubre dirigida al Ayuntamiento de Logroño sobre las medidas que se han de adoptar para la instalación del sistema de control de accesos a zona peatonal mediante el sistema de lector de matrículas, en aras a la garantía de los derechos de los ciudadanos a la protección de sus datos y a su intimidad personal.** (Cfr. Capítulo III del presente).
-

2.9. Garantías procedimentales: el silencio administrativo



Por Resolución de 20 de octubre de 2008 se acordó el inicio de un procedimiento de oficio dirigido al estudio de las garantías procedimentales del ciudadano en el curso de un procedimiento administrativo, en especial, centrado en el derecho a obtener una resolución motivada, y a aclarar la institución del llamado “silencio administrativo”.

El trabajo finalizó mediante la redacción de un Informe Especial o Extraordinario cuya legitimidad se halla recogida en la Ley reguladora de esta Institución, la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano (artículo 34), pues cuando la situación de los derechos afectados y dignos de protección así lo aconsejen, el Alto Comisionado del Parlamento de La Rioja puede emitir este tipo de informes, poniendo en conocimiento de la Cámara las conclusiones a las que se lleguen, en aras a la consecución de la mejora y

respeto de los derechos constitucionales de las personas.

La motivación del Informe hundía sus raíces ante una realidad que se ha mostrado a la largo del funcionamiento de esta Institución, pues son muchos los ciudadanos los que han mostrado sus disconformidades con la actuación de las Administraciones Públicas riojanas, cuando éstas no dan respuesta expresa a sus solicitudes o peticiones. El testimonio de estas personas ha sido contundente, no entienden la respuesta verbal dada por las autoridades y funcionarios al servicio de aquéllas, pues ante la pregunta de ¿cuándo resuelven mi expediente?, sin más les responden: “*se entiende desestimada su petición por silencio administrativo*”.

La protección de los derechos y libertades constitucionales de las personas proclamados desde el Título I de nuestra Carta Magna constituye el pilar esencial de esta Institución pues así emana su propia legitimidad estatutaria (artículo 22 del Estatuto de Autonomía de La Rioja tras la reforma operada por la Ley Orgánica 2/1999) y así se expresan sus potestades y competencias en el primer artículo de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, modificada recientemente por la Ley 1/2008, de 19 de mayo.

La finalidad del Informe no es sino dar a conocer el instituto del silencio administrativo y en concreto, los derechos que los ciudadanos ostentamos ante el silencio de las Administraciones Públicas, máxime cuando la falta de respuesta puede provocar el cómputo de los plazos para abrir la vía de recursos ora sean administrativos ora sean ante la vía jurisdiccional contenciosa-administrativa.

Con el presente Informe Extraordinario que fue elevado a conocimiento del Parlamento de La Rioja a través de su Presidencia y de la Comisión de Peticiones y Defensa de los Ciudadanos, queremos apelar a la **obligación legal** que pesa sobre todas las Administraciones Públicas, y queremos por otro lado, analizar los derechos que los ciudadanos pueden ejercer ante la falta de respuesta por parte de la Administración.

Dentro de las potestades que el artículo 24 de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano, se emitieron las siguientes RECOMENDACIONES dirigidas a las Administraciones Públicas Riojanas sobre las que se ejerce la revisión, todo ello en aras a garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con los órganos administrativos dependientes de aquéllas.

1. **RECORDATORIO DE UN DEBER LEGAL.** Todas las Administraciones Públicas riojanas, la autonómica y las locales, están obligadas a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla a los interesados cualquiera que sea su forma de iniciación. Este recordatorio de deber legal implica que las Administraciones han de resolver y notificar lo resuelto a los ciudadanos, siendo para ellos un derecho exigible, y sin que la Administración se dispense de la misma so pretexto de la eficacia del acto presunto producido por su silencio administrativo.
 2. **RECOMENDACIÓN.** Desde esta Institución se recomienda a las Administraciones Públicas riojanas que hagan efectivo el deber de emitir la comunicación que les impone el artículo 42.4º de la LRJ-PAC. Sólo con la constancia de esta comunicación los ciudadanos pueden ver satisfecho su derecho a la información. Han de estar informados del día en que se inició el expediente, del plazo máximo de duración del procedimiento y de los efectos estimatorios o desestimatorios que la falta de resolución expresa produzca.
 3. **RECOMENDACIÓN.** Una vez que haya desplegado su efectos el silencio administrativo y esta sea positivo, se recomienda a las Administraciones que si dictan posteriormente resolución expresa, -dado su deber legal de resolver- está no sea revocatoria de la estimación presunta, provocando en el ciudadano una reacción mediante los recursos administrativos o en su caso, contenciosos-administrativos. Si el acto presunto está incurso en causa de nulidad del pleno Derecho (artículo 62.1 f) LRJ-PAC), se recomienda a las Administraciones que ejerciten sus potestades de revisión de oficio "ex" artículo 102 LRJ-PAC.
 4. **RECOMENDACIÓN.** Se recomienda a las Administraciones Públicas riojanas que si el ciudadano les solicita para acreditar los efectos del silencio, el certificado de acto presunto, lo emitan en el plazo de quince días mencionado en el artículo 43.5º LRJ-PAC.
 5. **RECOMENDACIÓN.** No cabe considerar inadmisibile un recurso administrativo o un contencioso-administrativo interpuesto más allá del plazo legal si lo que se impugna es un acto presunto producido por
-

silencio administrativo, pues el incumplimiento de la obligación de resolver por parte de la Administración no puede traducirse en la adquisición de una posición de ventaja de ésta.

El Informe fue presentado en el Parlamento de La Rioja oficialmente el día 31 de octubre, fue conocido por la Mesa de la Cámara la cual el día 20 de noviembre, acordó su reenvío a la Comisión de Peticiones y Derechos de los Ciudadanos, y a la fecha de cierre de este Informe Anual no conocemos todavía qué actuaciones ha emprendido este órgano parlamentario en torno al mismo. Queda por lo tanto pendiente la comparecencia de esta Defensora en la referida Comisión y su publicación oficial conforme lo requiere el artículo 34 de la Ley 6/2006 tras la redacción dada por la Ley 1/2008.

CAPITULO V

CONTROL DE CONSTITUCIONALIDAD DE NORMAS: DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE LA RIOJA Y DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO AUTONÓMICO

1. El control de constitucionalidad de normas: concepto. Expedientes incoados.



Una de las competencias que con carácter **preceptivo** encomienda la Ley 6/2006, al Defensor del Pueblo Riojano amén de la principal de protección y defensa de los derechos y libertades constitucionales de los ciudadanos es la tutela del Ordenamiento Jurídico la Comunidad Autónoma de La Rioja y la defensa del Estatuto de Autonomía de La Rioja (artículo 1.1º de la Ley).

Y así, desde el frontispicio de la ley son claras las dos fuentes competenciales, la defensa de los derechos y libertades, que ha ocupado materialmente la mayor parte de la actividad de esta Institución durante el año 2007 (como lo acreditan los Capítulos anteriores del presente informe) y la función institucional, de protección de nuestro Ordenamiento Jurídico autonómico, con su Estatuto de Autonomía, como Norma Institucional Básica.

La relevancia de esta función de tutela, al igual que en otras Defensorías cuyas respectivas leyes autonómicas confieren esta competencia, no es tan poderosa como la que ostenta el Defensor del Pueblo Español pues esta Institución, goza de legitimación constitucional activa para entablar recursos de inconstitucionalidad; legitimación de la que carecen los Altos Comisionados Autonómicos.

No obstante, es otra función que por ley la Defensora ha de ejercer, guardando los preceptos legales por los que se encauza su ejercicio y que se recogen en el Título III de la Ley 6/2006, bajo la rúbrica “De la defensa del Estatuto de Autonomía y del ordenamiento jurídico de la Comunidad Autónoma de La Rioja”.

Son siete los preceptos que rigen esta competencia material (artículos 29 a 32).

En cumplimiento de esta función legal la Defensora ha ido analizando día a día tanto la normativa estatal como la autonómica que eventualmente pudiera suponer una lesión directa o indirecta de nuestro sistema normativo autonómico riojano, con el Estatuto de Autonomía de La Rioja, como norma suprema del mismo.

Durante el año 2008, hemos incoado cuatro procedimientos destinados al ejercicio de tal competencia de carácter **preceptiva**, y son:

Nº DE EXPEDIENTE	NORMA ANALIZADA
2008/0028-EAR	Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano
2008/0248-EAR	Texto Refundido de la Ley del Suelo
2008/0449-EAR	Ley 5/2008, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales
2008/0450-EAR	Ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado (Disposición Adicional Sexagésimo Tercera

2. Informes emitidos.

De estos cuatro expedientes tan sólo dos han concluido con Informes en los que se apreciaba la necesidad de acometer por los órganos estatutariamente legitimados para ello, o bien reformas legislativas o bien el ejercicio de acciones ante el Supremo Intérprete de la Constitución, por existir vulneración del orden competencial y por ende, suponer un menoscabo del ejercicio de las competencias exclusivas de nuestra Comunidad Autónoma.

Informe nº 1/2008, de 25 de enero, de la Defensora del Pueblo Riojano, dirigido al Parlamento de La Rioja, por el que se traslada a la Cámara la necesidad de iniciar los trámites parlamentarios precisos para la modificación del contenido del artículo 34.4º de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano.

No reproducimos el contenido íntegro del extenso informe porque amén de ser conocido por la Cámara Regional a quien iba dirigido se encuentra publicado en nuestra web dentro del aparato "Resoluciones" en el subcapítulo "Informes".

La conclusión del mismo, en forma de Recomendación venía a instar la actividad parlamentaria para que "procediese a iniciar los trámites parlamentarios necesarios para la modificación del artículo 34.4º de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano, en el sentido de suprimir la expresión "*Una vez aprobados*".

Puesto en marcha el procedimiento legislativo la Recomendación de esta Defensora fue aceptada y se muestra en la aprobación por el Pleno del Parlamento de La Rioja de la Ley 1/2008, de 19 de mayo.

El nuevo texto legal tras la reforma legislativa fue publicado en los medios oficiales, en el BOR nº 64 de 19 de mayo de 2008 y en el BOE nº 135 de 4 de junio del mismo año.

Informe nº 2/2008, de 14 de agosto, de la Defensora del Pueblo Riojano sobre el estudio de constitucionalidad del Texto Refundido de la Ley del Suelo aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio (BOE de 26 de junio)

Tras el estudio del amplio texto refundido en el Informe concluíamos que el Estado mediante el citado texto normativo de rango de ley posiblemente invadía competencias exclusivas de nuestra Comunidad Autónoma de La Rioja en materia de “urbanismo”.

Su contenido literal también puede ser consultado en la www.defensoradelarioja.com, y no lo transcribimos puesto que ya fue puesto en conocimiento de los órganos legitimados para entablar el recurso de inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional, esto es, el Parlamento de La Rioja y el Gobierno Regional.

Tras la argumentación jurídica de la posible invasión de competencias venimos a emitir la siguiente RECOMENDACIÓN:

Para que en defensa de nuestro Ordenamiento Jurídico autonómico se proceda a formalizar el recurso de inconstitucionalidad contra los preceptos referidos en el cuerpo de este Informe, del nuevo Texto Refundido de la Ley del Suelo aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio fruto de la delegación legislativa contenida en la Disposición Final Segunda de la Ley 8/2007, de 28 de mayo, del Suelo. En concreto consideramos merecedores del juicio de inconstitucionalidad los siguientes preceptos:

- artículo 1
- artículo 2 en su integridad
- artículo 10 letra b) en relación con la Disposición Transitoria Primera
- artículo 11, en especial el apartado 3
- artículo 14
- artículo 15 apartado 6º
- artículo 18.1º,
- artículo 38
- Disposición Adicional Sexta
- Disposición Adicional Décima,
- Disposición Adicional Undécima
- Disposición Final Primera y,
- Disposición Transitoria Primera, en relación con el artículo 10 letra b).

Dado que los preceptos relacionados atentan el ámbito competencial de la Comunidad Autónoma de La Rioja, e incurrir en vicio de inconstitucionalidad, la Defensora del Pueblo Riojano dirigió a los órganos legitimados el presente Informe y recomendándoles en defensa del Estatuto de Autonomía y del Ordenamiento Jurídico de la Comunidad Autónoma que procedieran a entablar el oportuno recurso de inconstitucionalidad cuyo plazo finalizó el 26 de septiembre del presente (artículo 33.1 LOTC)

Cumpliendo los requisitos exigidos en el artículo 29 de la Ley 6/2006, el Gobierno de La Rioja procedió a la publicación oficial de esta Recomendación, nos comunicó su aceptación con fecha de 20 de octubre de 2008 y del mismo modo se anunció la interposición por el Ejecutivo regional del recurso de inconstitucionalidad en el Boletín Oficial de La Rioja (BOR 12-11-08).

CAPITULO VI

RELACIÓN DIRECTA CON LOS CIUDADANOS. LA OFICINA DE INFORMACIÓN DE LA DEFENSORA

1. Valoración general



Desde la Oficina de Información de la Defensora se pretende que los ciudadanos reciban no sólo la respuesta idónea a sus necesidades de información y la ayuda en la realización de trámites burocráticos, sino también un trato humano aceptable y adecuado a su calidad de ciudadano.

En este sentido, se registran los escritos, solicitudes y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a la Defensora del Pueblo Riojano y al Defensor del Pueblo del Estado, cuando consideran que, en su relación con las Administraciones Públicas, se han visto vulnerados sus derechos reconocidos en la Constitución.

En aquellos casos en que la Defensora no tiene competencia para investigar, la Oficina de Información orienta al ciudadano sobre cómo y dónde solventar su problema, facilitando información precisa de las entidades donde puede presentar su reclamación.

El mecanismo de registro de consultas apenas ha experimentado variaciones con respecto al año 2007, recogiendo todas aquellas llamadas telefónicas, visitas de ciudadanos y escritos remitidos por vía telemática u otros medios, que plantean las posibilidades de intervención de la Defensora del Pueblo Riojano ante un asunto concreto.

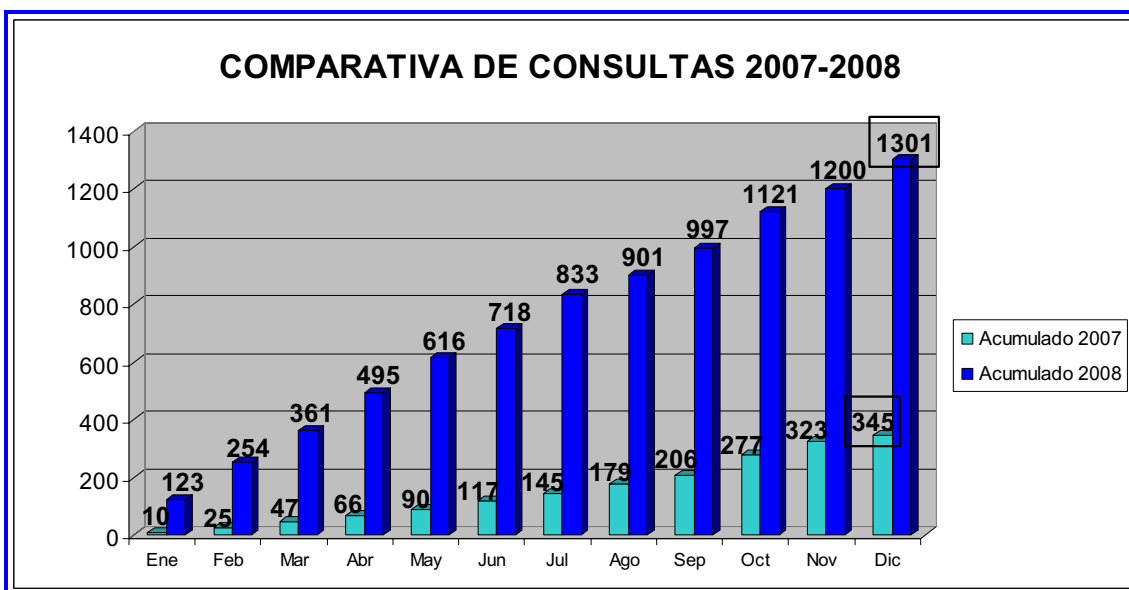
1.1. Evolución comparativa con el 2007.

La Oficina de Información de la Defensora ha recepcionado, a lo largo del año 2008, **1.301 consultas** planteadas por los ciudadanos, lo que supone un avance muy significativo si lo comparamos con los datos recogidos durante el primer año de andadura de esta Institución.

Este resultado tiene una explicación lógica: la labor de difusión desarrollada desde la Institución ha calado hondo entre los ciudadanos, que conocen cada vez en mayor medida los servicios prestados en esta Oficina.

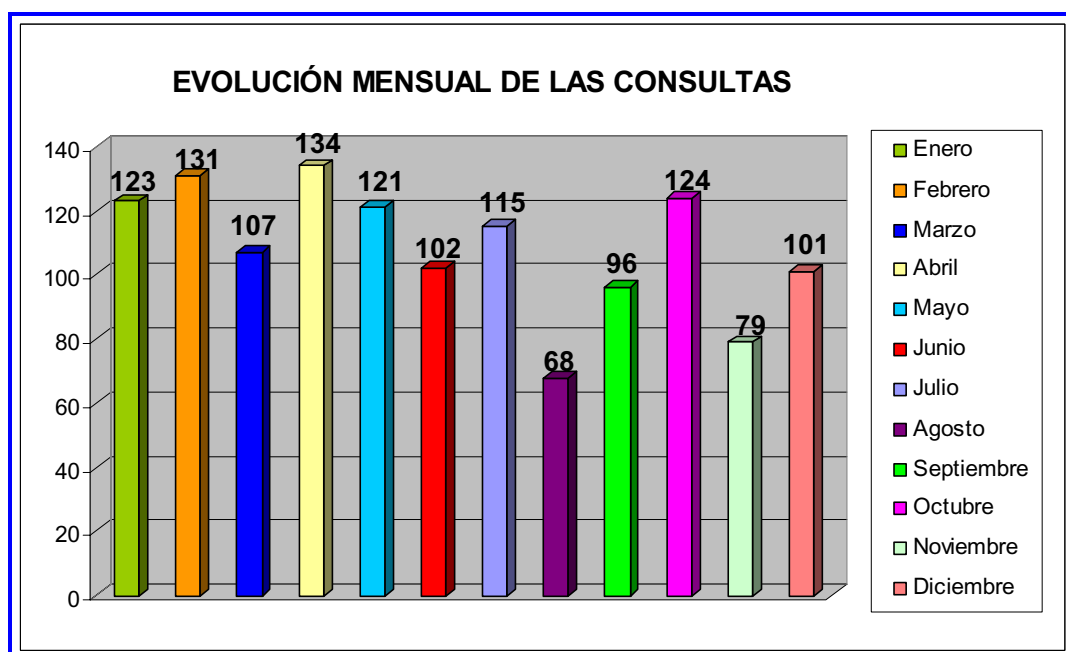
A continuación, se recoge en un gráfico comparativo el número de consultas acumuladas mensualmente registradas durante el año 2007 y su correspondiente valor en el 2008.

Gráfico 1



En primer lugar, destacamos como dato más relevante que el volumen total de consultas registradas se ha incrementado en un **377%** con respecto al año anterior.

Gráfico 2



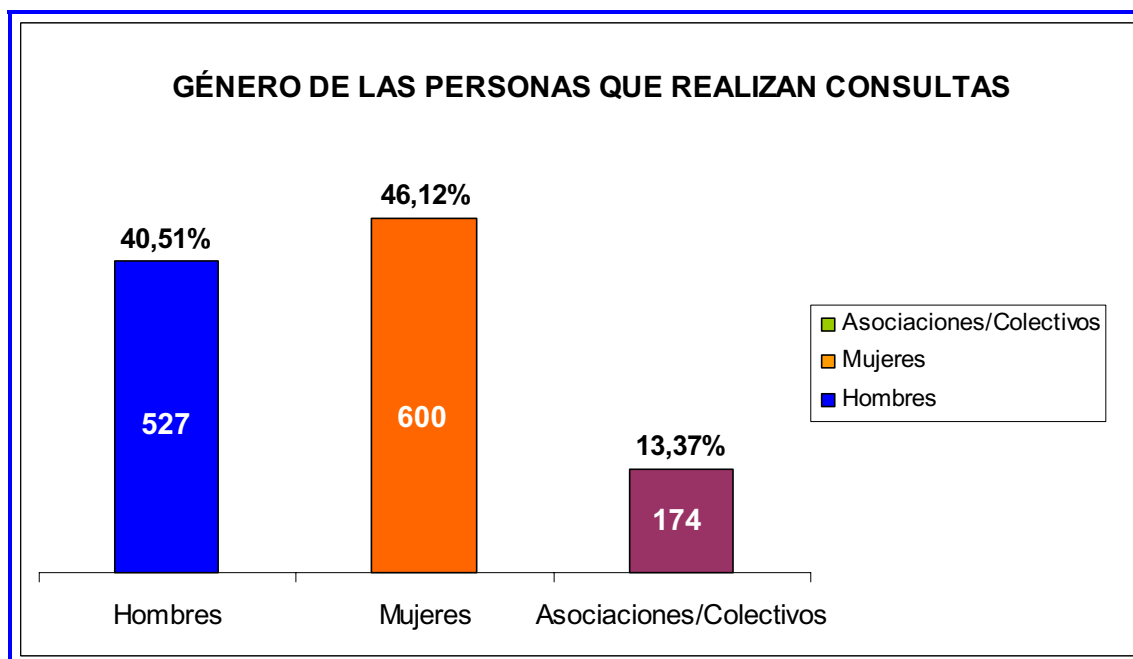
En segundo lugar y tal y como se recoge en el gráfico 2, la media mensual de consultas se sitúa en torno a 108, experimentando un repunte en los meses de abril, febrero y octubre y anotando unos valores inferiores en agosto y noviembre.

1.2. Clasificación.

En este apartado hacemos referencia a la clasificación de las consultas por género de la persona que las plantea, áreas temáticas y Administraciones afectadas, así como a las consultas que derivan en queja.

El gráfico que presentamos a continuación revela que el número de mujeres consultantes es ligeramente superior al de hombres, lo que mantiene la tendencia marcada en el 2007. Cabe destacar que se ha abierto un espacio para las asociaciones o colectivos que acuden a la Institución (13,37%), porcentaje que esperamos se incremente en años venideros.

Gráfico 3



En la tabla 1 se distinguen las consultas según la materia a la que van referidas, comparativamente con las registradas el pasado año.

Tabla 1

MATERIA	2007	2008
Agricultura, Comercio, Industria y Turismo	2	29
Bienestar Social	33	192
Cultura, Juventud y Deportes	2	3
Educación	9	69
Función Pública	20	54
Hacienda	17	68
Interior (Inmigración y Tráfico)	12	20
Justicia	57	97
Local (Administraciones Locales)	11	89
Medio Ambiente	9	52
Obras Públicas y Servicios	18	37
Sanidad	29	88
Trabajo y Seguridad Social	13	46
Urbanismo y Vivienda	20	108
Jurídico- Privado	48	117
Varios	45	46
Estado de queja	-----	186

* Nota: en el año 2007 las consultas referidas al estado de tramitación de los expedientes se incluyeron en el apartado "Varios".

De esta tabla podemos extraer las siguientes conclusiones:

1. El aumento significativo de las consultas clasificadas en el apartado "Bienestar Social", del 9,56% al 14,76%: gestión de centros de día, plazas de residencia, subvenciones/ayudas, tutela de menores y, sobre todo, trámites y procedimiento para la solicitud de ayudas a la Ley de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

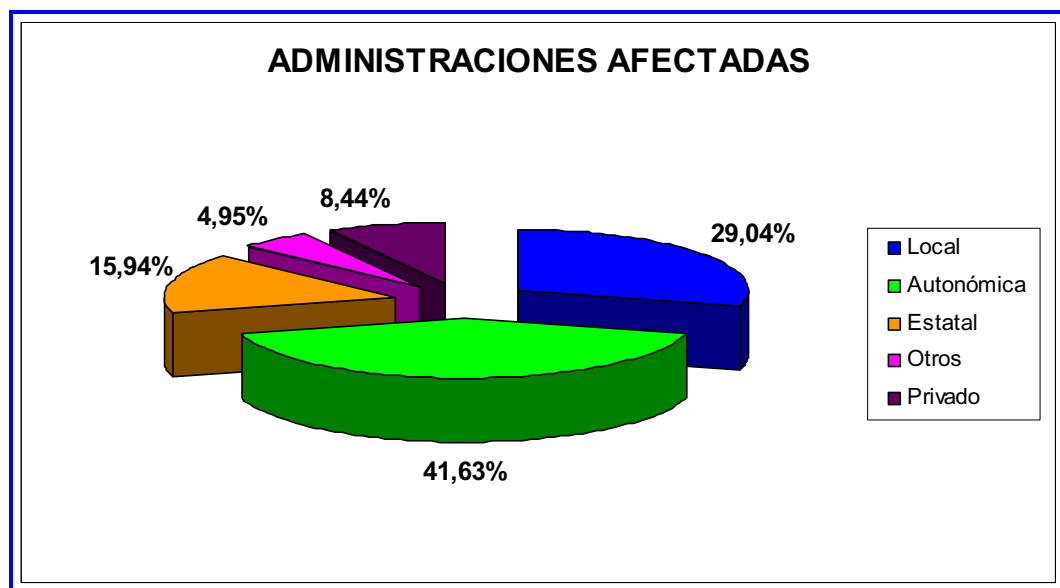
2. El incremento más moderado del área temática “Urbanismo y Vivienda”, del 5,80% al 8,30%.
3. El descenso en más de 9 puntos porcentuales de los asuntos relacionados con la Justicia y en casi 5 puntos porcentuales de los relacionados con temas jurídico-privados. Una posible lectura de este resultado es que los ciudadanos van conociendo cada vez más la Institución y, por ende, las posibilidades de intervención de la Defensora del Pueblo Riojano.
4. El descenso moderado de la materia “Sanidad”, que pasa del 8,41% en 2007 al 6,76% en el 2008.

El tercer indicador a analizar es el tipo de Administración que, a juicio del ciudadano, puede estar vulnerando algún derecho fundamental recogido en la Constitución.

En el gráfico 4 se observa que más de un 40% de las Administraciones son de ámbito autonómico; el 29,04% de las consultas se refieren a una Corporación Local y el 15,94% están relacionadas con órganos de la Administración Periférica del Estado en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

El 8,44% de las consultas son de carácter privado en las que la Defensora no puede entrar a investigar.

Gráfico 4



Del total de consultas recibidas en el 2008, **250 se materializaron en queja**, lo que supone un 19,22% del total. Este porcentaje es ligeramente inferior al del año

2007 puesto que, como hemos mencionado anteriormente, el incremento en el número de consultas ha sido más que considerable (377%).

Gráfico 5

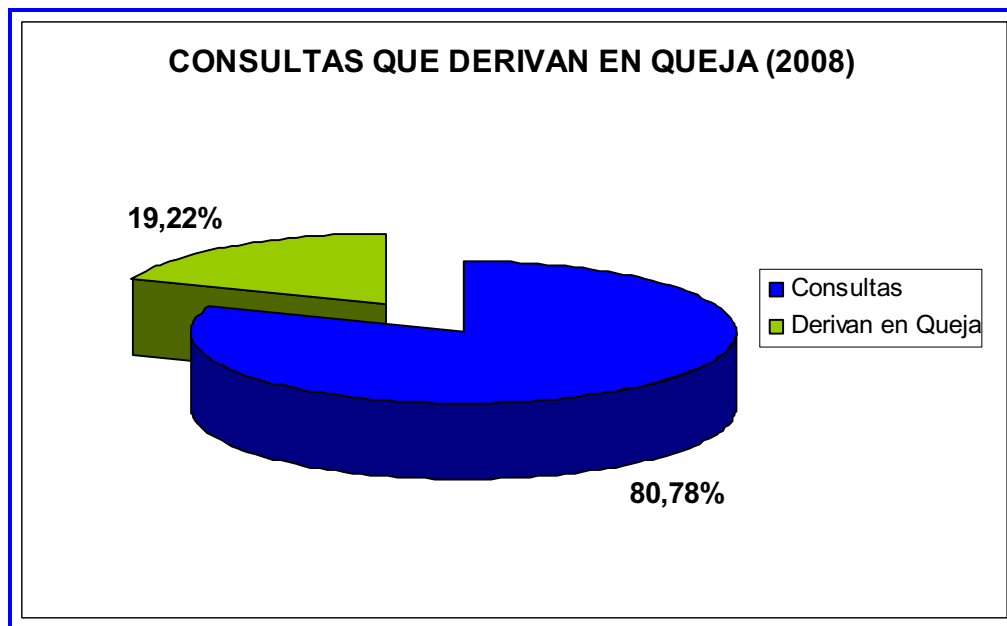
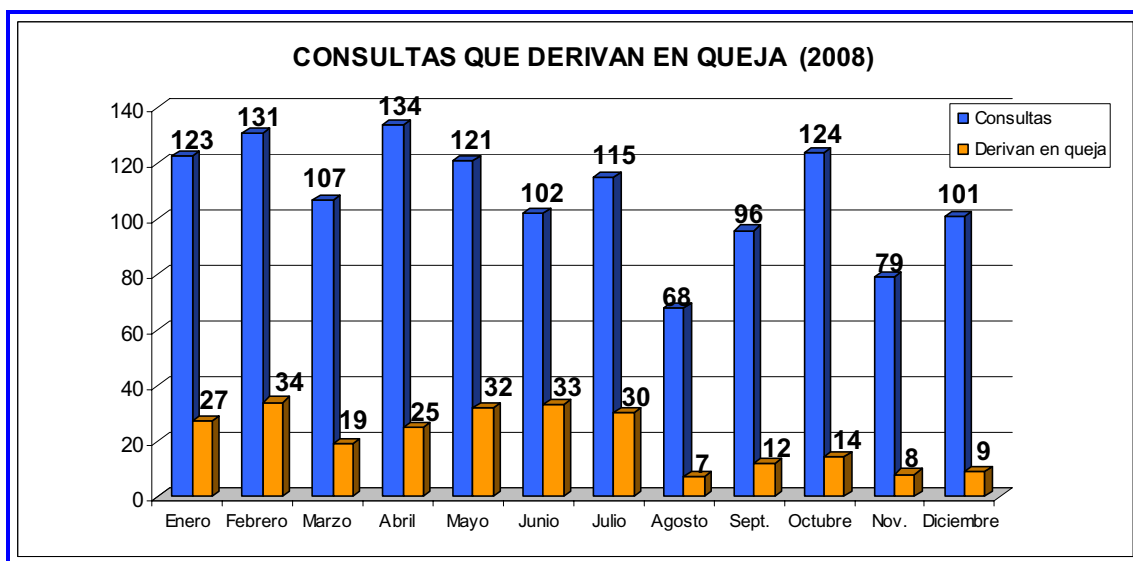


Gráfico 6



1.3. Medios de presentación.

**EN PERSONA:** Directamente en la Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano, situada en Gran Vía nº 7, 5ª Planta. 26001 Logroño, La Rioja. De 9 a 14 horas de lunes a viernes y de 17 a 19 horas de lunes a jueves (excepto las tardes de julio y agosto).

**CORREO POSTAL:** Envíe su escrito firmado a: Gran Vía nº 7, 5ª Planta. 26001 Logroño, La Rioja.

**TELÉFONO:** Llame al: 941.27.58.91 y será debidamente informado sobre el procedimiento a seguir.

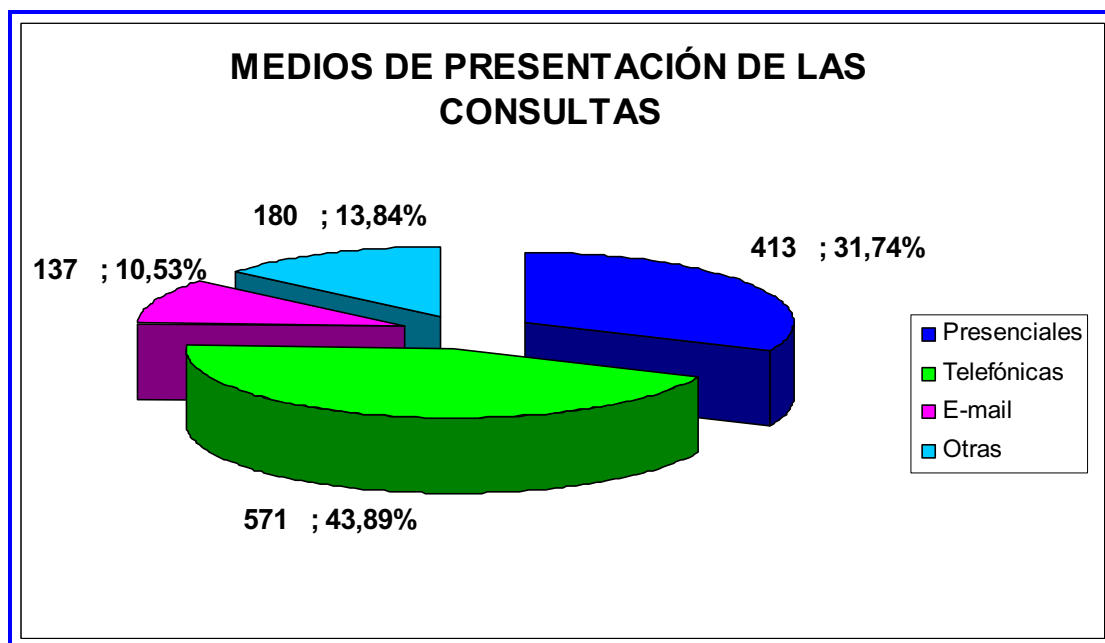
**FAX:** Envíe su escrito debidamente firmado al siguiente número: 941.27.15.92.

**INTERNET:** Rellene el formulario disponible en la sección "Quejas y Consultas" de nuestra web: www.defensoradelarioja.com

Las consultas han entrado en la Institución por diferentes canales: el presencial (personándose directamente en la Oficina de Información de la Defensora), telefónicamente, formulando una iniciativa a través de los medios telemáticos (página web y correo electrónico) y por otras vías en las que incluimos, por ejemplo, el correo postal.

Cabe señalar que durante el 2008 los ciudadanos han empleado más la vía telefónica para formular una consulta, a diferencia de lo que ocurrió durante el primer año de andadura de la Institución, cuando la mayor parte de las personas buscaron asesoramiento en la propia Oficina.

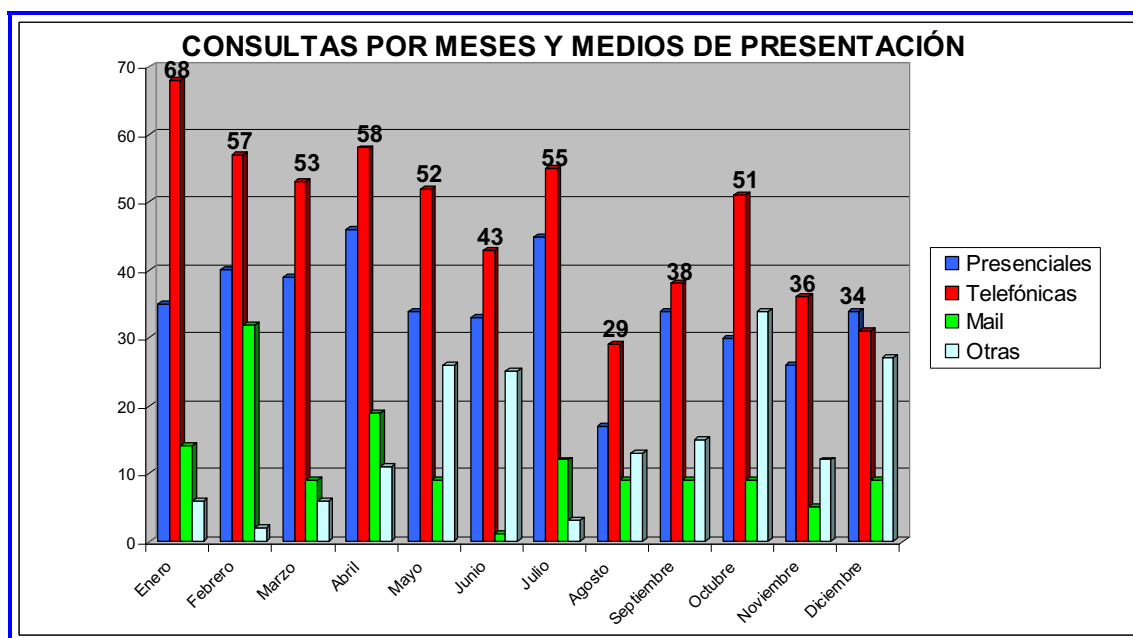
Gráfico 7



Analizando en profundidad los datos, observamos que ha habido un descenso notable de las consultas presenciales en favor de las enviadas por vía telemática y otros medios, mientras que las consultas telefónicas han aumentado ligeramente, apenas un 1% con respecto al año 2007.

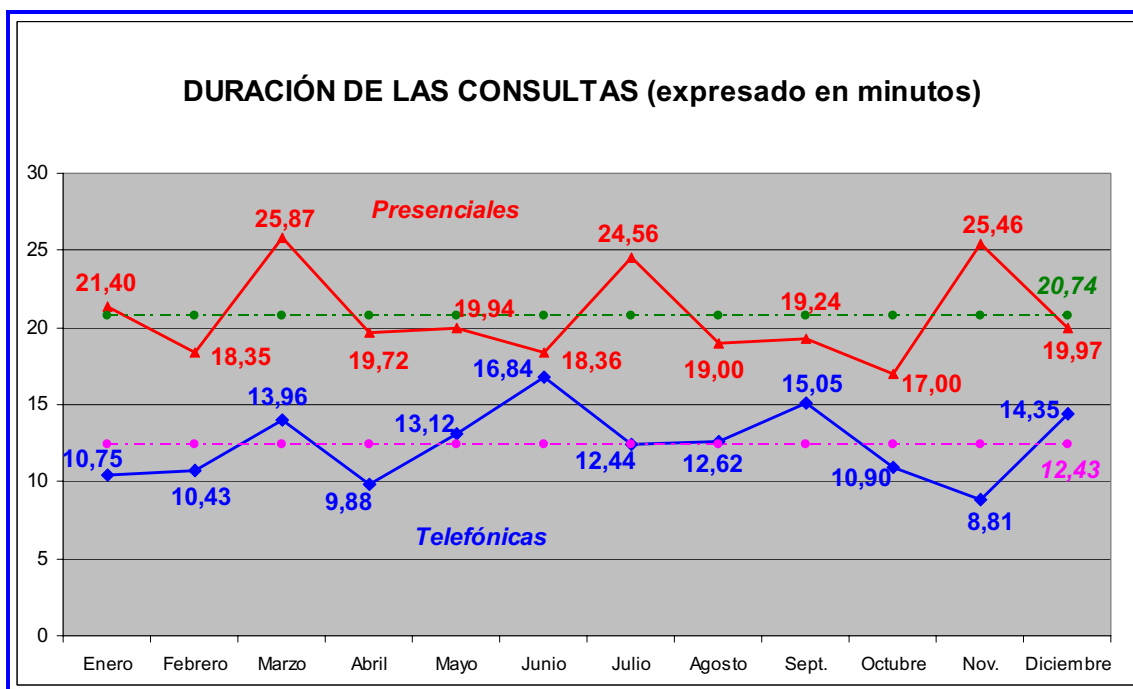
La mismos resultados se recogen en el gráfico 8, donde destaca la fuerte presencia de las consultas telefónicas en todos los meses del año, excepto en diciembre que predominan las presenciales.

Gráfico 8



El promedio de duración de las consultas varía en función del tipo de consulta de que se trate: las telefónicas son atendidas en 12 minutos y las presenciales en 20, aproximadamente y como término medio.

Gráfico 9



2. La Carta de Servicios



La Carta de Servicios de esta Institución se aprueba por Resolución de la Defensora del Pueblo Riojano de 15 de septiembre de 2008, en virtud de las potestades conferidas por la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano y previa deliberación en la Junta de Coordinación y Régimen Interior.

Asimismo, se da traslado de la Carta de Servicios al Parlamento Regional y se publica en el Boletín Oficial del Parlamento nº 127 Serie C de fecha de 30 de septiembre de 2008.

Desde esta Defensoría venimos sugiriendo a las Administraciones Públicas supervisadas que han de prestar sus servicios a los ciudadanos con las debidas garantías, dando por ello satisfacción a sus derechos de ser informados con exactitud sobre los problemas planteados.

Por ello, con dicha Resolución queremos, desde la Defensoría del Pueblo Riojano, dar ejemplo de lo que diariamente venimos exigiendo a los órganos administrativos, pues nosotros estamos al servicio de los ciudadanos y son ellos los que han de ejercer sus derechos con el contenido establecido en las normas legales, en especial en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A continuación se transcribe el contenido íntegro de la Carta de Servicios de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano.

CARTA DE SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO RIOJANO

Capítulo I. Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto.

La Carta de Servicios del Defensor del Pueblo Riojano tiene por objeto explicitar y difundir los servicios que presta a la ciudadanía, los derechos de las personas usuarias, los principios generales de actuación, los compromisos de calidad asociados a cada servicio y la tramitación de quejas y reclamaciones que se puedan presentar en relación con el propio funcionamiento de la Oficina del Defensor del Pueblo Riojano.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Las disposiciones contenidas en esta Carta deberán ser observadas y aplicadas por todas las personas que presten servicios en la Oficina del Defensor del Pueblo Riojano.

Artículo 3. Régimen jurídico.

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Defensor del Pueblo Riojano es la siguiente:

- Artículo veintidós del Estatuto de Autonomía de La Rioja, aprobado por la LO 3/1982, de 9 de junio.
- Ley 6/2006, de 2 de mayo, reformada por la Ley 1/2008, de 19 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Riojano, aprobado por la Mesa del Parlamento de La Rioja el 14 de septiembre de 2007.
- Resolución de la Defensora del Pueblo Riojano de 29 de agosto de 2007, por la que se regulan los ficheros automatizados de datos de carácter personal existentes en la Institución.

Capítulo II. Servicios que presta el Defensor del Pueblo Riojano

Artículo 4. Funciones del Defensor del Pueblo Riojano.

El Defensor del Pueblo Riojano es el Alto Comisionado del Parlamento de La Rioja, designado por éste para la protección y defensa de los derechos de los ciudadanos reconocidos en el Título I de la Constitución, para lo cual podrá supervisar la actuación de las Administraciones Públicas riojanas, autonómica y locales.

Artículo 5. Descripción de los servicios que desarrolla.

1. Con el objeto de lograr el cumplimiento satisfactorio de las funciones que tiene encomendadas en la defensa y protección de los derechos y libertades de las personas, el Defensor del Pueblo Riojano presta los siguientes servicios:

- a) Recepción de todos los escritos de queja, peticiones, reclamaciones o sugerencias que sean presentados por cualquier persona o entidad, bien sea personalmente en la Oficina o a través de correo ordinario, fax o Internet.
 - b) Tramitación y resolución de todas las quejas referidas al funcionamiento de las Administraciones Públicas que sean admitidas e información y orientación sobre las que no reúnan los requisitos para su admisión.
 - c) Contestación a todas las reclamaciones o sugerencias presentadas en relación con el funcionamiento de la Oficina del Defensor del Pueblo Riojano.
 - d) Información, atención y asistencia a las personas que se dirijan a la Institución sobre materias de su competencia relacionadas con la actividad de las Administraciones Públicas.
 - e) Información, atención y orientación a las personas que se dirijan a la Institución en asuntos que no sean de su competencia.
-

- f) Publicación y divulgación, con sujeción a la normativa reguladora del derecho a la intimidad, de actuaciones, investigaciones, informes, estudios y materiales informativos.
- g) Formación continua del personal al servicio de la Oficina del Defensor, así como del alumnado universitario en prácticas, en materia de protección y defensa de los derechos y libertades constitucionales.
- h) Colaboración y cooperación con otras instituciones, entidades públicas y privadas en materias relacionadas con el cumplimiento de los fines que tiene asignados.

2. Estos servicios se prestan básicamente a través de los siguientes medios:

- Aplicación de procedimientos ágiles, flexibles y antiformalistas en la tramitación de las consultas y de las quejas.
- Información presencial con atención personalizada, tanto con el personal al servicio de la Oficina como con entrevista previa con la Defensora.
- Información telefónica.
- Información escrita.
- Información telemática o a través de Internet.
- Personaciones y visitas de comprobación al lugar de los hechos.
- Edición y distribución de publicaciones, folletos y soportes informativos.
- Organización de cursos, seminarios y jornadas de formación.
- Celebración de convenios de colaboración y cooperación.
- Convocatoria de concursos para la difusión de la cultura de respeto de los derechos humanos.
- Convocatoria de becas de investigación sobre los derechos y libertades de las personas.

Capítulo III. Derechos de las personas que acuden al Defensor del Pueblo Riojano

Artículo 6. Derechos de las personas.

Todas las personas, como usuarias de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano, ostentan los siguientes derechos:

- a) Recibir atención, directa y personalmente, de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias personales, sociales y culturales.
 - b) Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requiere la presentación de una queja contra las Administraciones Públicas.
 - c) Lograr orientación sobre otras posibles vías o medios para canalizar su petición en el caso de que no fuera competencia del Defensor del Pueblo Riojano.
 - d) Presentar queja cuando estimen que pudieran haber sido vulnerados sus derechos y libertades constitucionales, y obtener copia sellada de los documentos que presenten.
 - e) Solicitar el auxilio necesario en la redacción formal de quejas u otros escritos que se dirijan al Defensor del Pueblo Riojano.
-

- f) Recibir acuse de recibo del escrito de queja y que ésta se tramite con celeridad y eficacia.
- g) Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de su queja, formular alegaciones y aportar documentos antes de la terminación del procedimiento.
- h) Recibir información de interés general de manera presencial, escrita, telefónica, informática o telemática.
- i) Acceder por parte de la persona autora de la queja al contenido no confidencial de los documentos obrantes en su expediente y conseguir copia de los mismos, siempre que no se perjudiquen intereses de terceros dignos de protección por esta Institución.
- j) Obtener una resolución expresa y motivada del Defensor del Pueblo Riojano sobre el asunto objeto de la consulta o de la queja, en la que se contesten todas las cuestiones planteadas.
- k) Solicitar la reapertura del expediente de queja cuando el problema denunciado no se haya solucionado.
- l) Que en las comunicaciones escritas o verbales se utilice un lenguaje sencillo y comprensible para todas las personas y, sin perjuicio de ello, solicitar y obtener cuantas aclaraciones sean necesarias para la total comprensión del contenido y trascendencia de los documentos integrantes del expediente de queja.
- m) Identificar al personal al servicio de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano, bajo cuya responsabilidad se tramiten los expedientes.
- n) Solicitar entrevista personal con cualquiera de las personas al servicio del Defensor del Pueblo Riojano (titular de la Institución y asesores).
- ñ) Que se adopten las medidas necesarias para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta de Servicios.
- o) Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el propio funcionamiento del Defensor del Pueblo Riojano.

Artículo 7. Colaboración y participación de los ciudadanos con la Institución del Defensor del Pueblo Riojano.

1. Todas las personas o entidades usuarias de los diferentes servicios prestados por el Defensor del Pueblo podrán colaborar y participar en la mejora de los mismos a través de los siguientes medios:

- a) Expresar sus opiniones en las encuestas y cuestionarios que se adjuntan a la Resolución de cierre del expediente.
 - b) Formular reclamaciones, sugerencias e iniciativas conforme a lo previsto en esta Carta.
 - c) Participar en los foros de debate y encuestas de opinión que se incluyan en la web de esta Institución.
 - d) Intervenir en las comisiones especiales que convoque el Defensor del Pueblo para consulta, información y asesoramiento en ámbitos concretos de actuación o problemáticas específicas.
 - e) Concurrir a las becas de investigación y concursos convocados por el Defensor para el estudio de los temas relacionados con los derechos humanos.
-

- f) Proponer temas de interés general para la ciudadanía que puedan ser objeto de análisis y estudio por el Defensor del Pueblo Riojano.

2. Con el objetivo de facilitar el conocimiento de los derechos humanos en el ámbito escolar de la Comunidad Autónoma de La Rioja, se seguirá impulsando la participación de todos los alumnos y alumnas de enseñanza primaria y secundaria en el concurso de dibujo y redacción que convoca cada año el Defensor para la conmemoración del día en que se firmó la Declaración Universal de los Derechos Humanos (10 de diciembre de 1948).

3. Como medio de participación, consulta y asesoramiento, se potenciará la audiencia pública de niñas y niños, consistente en el encuentro regular y periódico con los escolares de los distintos centros educativos de la Comunidad Autónoma, para recoger sus inquietudes en relación con los problemas que les preocupan, teniendo un carácter pedagógico y educativo.

4. Desde la Institución del Defensor del Pueblo Riojano se promoverán la participación y colaboración con las distintas asociaciones constituidas en defensa de las personas con discapacidad, personas enfermas, vecinos, etc., así como con los diferentes órganos de participación ciudadana.

Capítulo IV.

Principios generales de actuación del Defensor del Pueblo Riojano

Artículo 8. Carácter obligatorio.

Los principios generales de actuación vinculan a todo el personal al servicio del Defensor del Pueblo Riojano y se constituyen en pautas de comportamiento a observar en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Artículo 9. Legitimidad democrática.

El conjunto de la ciudadanía constituye la razón de ser de la existencia del Defensor del Pueblo Riojano, cuyos servicios deben tener como objetivo prioritario satisfacer las necesidades reales y los problemas de las personas que solicitan su intervención.

Artículo 10. Legalidad.

1. El personal del Defensor del Pueblo Riojano actuará con objetividad al servicio del interés general, con sometimiento pleno a la Constitución, al Estatuto de Autonomía de La Rioja, a la Ley y al Derecho.

2. Todas las decisiones y resoluciones del Defensor del Pueblo Riojano serán motivadas, expresando de forma clara y comprensible las razones de su adopción y respondiendo a todas las cuestiones que hayan sido planteadas por la persona interesada.

3. En las decisiones y resoluciones del Defensor del Pueblo Riojano, el personal de la Institución se ajustará al criterio que venga observando en supuestos

análogos. Cuando se aparte del criterio que constituye la regla general de actuación, lo deberá razonar justificadamente.

Artículo 11. Ausencia de discriminación.

El personal al servicio del Defensor del Pueblo Riojano garantizará el respeto del principio de igualdad de trato y, en particular, evitará cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, edad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, así como por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 12. Imparcialidad e independencia.

1. El personal al servicio de esta Institución será imparcial e independiente en el ejercicio de sus funciones.

2. En estos cometidos, el personal no se guiará por influencias exteriores de índole alguna ni por intereses personales.

3. El personal se abstendrá de participar en la tramitación de un procedimiento o en la adopción de una decisión sobre un asunto que afecte a sus propios intereses o a los de su familia en los términos que establece el artículo 28 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 13. Confidencialidad.

El personal al servicio del Defensor del Pueblo Riojano guardará reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones de los que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas.

Artículo 14. Transparencia.

El Defensor del Pueblo Riojano tiene el deber de realizar su actividad facilitando la información necesaria a la ciudadanía, tanto colectiva como individualmente, sobre su organización y la forma de prestar sus servicios.

Artículo 15. Celeridad y simplicidad.

La prestación de los servicios del Defensor del Pueblo Riojano que demanden las personas que soliciten su intervención deberá realizarse en el menor tiempo posible, simplificando trámites, eliminando requerimientos innecesarios y disminuyendo al máximo los tiempos de espera.

Artículo 16. Responsabilidad.

El Defensor del Pueblo Riojano asume ante la ciudadanía, de forma expresa, la obligación de prestar sus servicios conforme a los compromisos de calidad indicados en esta Carta y, en caso de mal funcionamiento de los servicios, adoptará las medidas adecuadas para su inmediata corrección.

Artículo 17. Participación ciudadana.

La prestación de los servicios del Defensor del Pueblo Riojano deberá llevarse a cabo mediante la aplicación de sistemas y métodos que permitan a las personas o

entidades, tanto individual como colectivamente, participar activamente en las líneas de actuación y actividad desplegadas por la Institución, planteando sus problemas e inquietudes, formulando sugerencias u observaciones o presentando reclamaciones por el deficiente funcionamiento de la Institución.

Artículo 18. Colaboración con las Administraciones Públicas.

El Defensor del Pueblo Riojano, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, desarrollará todos aquellos mecanismos que mejor contribuyan a satisfacer las demandas de la ciudadanía en la forma más rápida y eficaz.

Artículo 19. Comprensión.

La actuación del Defensor del Pueblo Riojano debe realizarse de forma clara y comprensible para las personas usuarias, utilizando un lenguaje accesible en la redacción de los escritos, comunicaciones e informes.

Artículo 20. Modernización y mejora continuas.

Se pondrán en práctica métodos modernos que permitan sistemáticamente al Defensor del Pueblo Riojano detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a la ciudadanía de una forma cada vez más eficiente, eficaz, rápida y participativa.

Capítulo V. Compromisos de calidad

Artículo 21. Niveles de calidad a los que se obliga el Defensor del Pueblo Riojano

La relación de servicios que presta la Institución y los derechos concretos recogidos en esta Carta se realizarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En relación con la tramitación de quejas:

- a) El acuse de la recepción de la queja se enviará en el plazo máximo de 5 días desde su entrada en la Institución.
 - b) La decisión sobre la admisión a trámite se adoptará en el plazo máximo de 15 días desde su recepción.
 - c) La decisión resolutoria del expediente de queja se adoptará en el plazo máximo de 1 mes desde la conclusión de las diligencias de investigación, entendiéndose por tales las que requieran contestación de una Administración Pública o de la propia persona interesada.
 - d) Cuando circunstancias excepcionales impidan dar una contestación formal en los plazos antes indicados se informará de ello a la persona interesada y se le explicará, de manera comprensible, las razones que justifican el retraso.
-

2. En relación con las consultas escritas y peticiones:

- a) Se acusará recibo de su recepción en el plazo máximo de 5 días desde su presentación.
- b) Se les dará respuesta en el plazo máximo de 1 mes desde su presentación.
En el caso de que por determinadas circunstancias no fuera posible dar una contestación por escrito en estos plazos, se informará y se explicarán adecuadamente al ciudadano o ciudadana los motivos que justifican el retraso.

3. La información presencial se prestará en las siguientes condiciones:

- a) En la sede de la Institución, en horario que se extiende desde las 9:00 a las 14.00 horas, de lunes a viernes, y de 17 a 19 horas, de lunes a jueves, excepto los meses de julio y agosto en los que sólo se atenderá en horario de mañana.
- b) El 90% de las consultas solicitadas se atenderán en un período máximo de quince minutos.
- c) La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal que atienda la consulta se facilitará con posterioridad de manera escrita, telefónica o telemática en el plazo más breve posible.

4. La información telefónica se prestará en las condiciones siguientes:

- a) Las unidades que tienen encomendada la atención e información telefónica atenderán todas las llamadas en función de la disponibilidad de las líneas.
- b) Las llamadas telefónicas se atenderán en horario de 9:00 a las 14:00 horas, de lunes a viernes, y de 17 a 19 horas, de lunes a jueves, excepto los meses de julio y agosto en los que sólo se atenderá en horario de mañana.
- c) El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no excederá de un minuto.
- d) La información para la que se requiera alguna actuación complementaria se facilitará, con posterioridad, llamándola por teléfono, o bien, si así se le ha comunicado a la persona solicitante, por escrito o vía telemática.

5. La información telemática se prestará en las condiciones siguientes:

- a) Las consultas de información y peticiones recibidas por este medio se contestarán en los mismos plazos y condiciones establecidas para la información escrita.
- b) En el supuesto de que la demanda de información no pudiera ser cumplida por este medio, se realizará a través de la modalidad que resulte más adecuada y rápida para la persona solicitante.

6. En relación con la actividad de documentación y divulgación:

- a) Contestación a las solicitudes sobre petición de publicaciones en 7 días, como máximo, desde su recepción.
 - b) Distribución gratuita de publicaciones a instituciones, entidades sin ánimo de lucro y personas que figuren en las bases de datos de destinatarios de publicaciones o lo soliciten, siempre que exista disponibilidad y ejemplares.
-

- c) Distribución gratuita de folletos y materiales divulgativos a entidades y personas que lo soliciten, siempre que se disponga de ejemplares.
- d) Posibilidad de acceso a todas las publicaciones, folletos y materiales divulgativos de la Institución a través de la página web del Defensor, www.defensoradelarioja.com, donde podrán ser consultados y reproducidos.

7. Respecto a la actividad de colaboración y cooperación:

Publicación en la página web del Defensor del Pueblo Riojano y, en su caso, en un periódico oficial de los convenios y acuerdos que se celebren por la Institución en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 22. Medios para controlar el cumplimiento de los niveles de calidad ofrecidos.

Con el objeto de asegurar los niveles de calidad comprometidos, el Defensor del Pueblo Riojano contará con los siguientes instrumentos:

- a) Sistema informático de gestión y tratamiento automatizado de expedientes y registro de documentos de entrada y de salida.
- b) Bases de datos que serán revisadas periódicamente para mantener actualizada la información que en ellas se contiene.
- c) Planes de encuestas periódicas entre los usuarios sobre la satisfacción y valoración de la calidad de los servicios recibidos.
- d) Auditorías de eficacia sobre el funcionamiento de las diferentes áreas y unidades de la Institución.

Artículo 23. Indicadores de calidad.

Con el fin de comprobar y medir el nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Defensor del Pueblo Riojano, se establecen los siguientes indicadores de nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Institución.

1. Indicadores básicos de calidad:

- a) Tiempos medios de:
 - Emisión de los acuses de recibo.
 - Admisión a trámite de las quejas.
 - Resolución de las quejas.
 - Contestación a las consultas escritas.
 - Espera en la atención de consultas presenciales y telefónicas.
 - Contestación de las reclamaciones, quejas y sugerencias.
- b) Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias.

2. Indicadores complementarios de calidad:

- a) Número de quejas presentadas, tramitadas, admitidas y remitidas a otros Defensores del Pueblo.
-

- b) Número de quejas en las que la Administración Pública acepta la pretensión del reclamante.
- c) Número de resoluciones efectuadas y también de las aceptadas por la Administración Pública.
- d) Número de consultas personales y escritas atendidas.
- e) Número de consultas telefónicas atendidas.
- f) Número de consultas atendidas y quejas presentadas por Internet.
- g) Número de entradas a la página web de la Institución.
- h) Número de procedimientos de oficio abiertos e Informes especiales o extraordinarios entregados al Parlamento de La Rioja.
- i) Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de La Rioja.
- j) Número de ejemplares de publicaciones editadas y distribuidas.
- k) Actuaciones realizadas en colaboración o cooperación con otras instituciones, Administraciones Públicas, asociaciones o entidades en general.

Artículo 24. Publicidad de los resultados sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad.

Los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad serán accesibles a la ciudadanía, se publicarán en la página web del Defensor del Pueblo Riojano y se darán a conocer al Parlamento a través del Informe Anual.

Capítulo VI. Reclamaciones y sugerencias

Artículo 25. Derecho a presentar reclamaciones y sugerencias.

El derecho que la presente Carta reconoce a la ciudadanía a formular reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el Defensor del Pueblo Riojano se podrá ejercer en la forma prevista en los artículos siguientes.

Artículo 26. Reclamaciones.

1. En caso de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía relacionada con el funcionamiento de los servicios de esta Institución que suponga una falta de calidad de los mismos, toda persona podrá formular reclamaciones, que se presentarán por escrito y firmadas, en cualquier formato o soporte, y en las que deberán constar los datos identificativos del remitente y la dirección en la que poder contactar.

2. En el plazo máximo de 15 días desde la presentación de la reclamación, salvo que se tengan que realizar actuaciones o solicitar aclaraciones, se enviará a la persona remitente el posicionamiento de la Institución sobre la cuestión planteada.

Artículo 27. Sugerencias.

1. Todas las personas podrán formular sugerencias e iniciativas relacionadas con el funcionamiento de los servicios de esta Institución, que podrán remitir por cualquier medio o soporte escrito en el que figuren los datos identificativos de las personas que las remiten.

2. En el plazo máximo de 15 días desde la presentación de la sugerencia o iniciativa, salvo que se tengan que realizar actuaciones o solicitar aclaraciones, se enviará a la persona remitente el posicionamiento de la Institución sobre la cuestión planteada.

Artículo 28. Derecho a conocer el estado de tramitación.

En cualquier momento, la persona que formula una reclamación o sugerencia podrá recabar la información sobre el estado de tramitación en que se halle la misma.

Artículo 29. Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos.

Los escritos de contestación o respuesta a las quejas o sugerencias deberán ajustarse a las siguientes directrices:

- a) Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos, y contestando a todas las cuestiones planteadas en la reclamación o sugerencia.
- b) Contestación formulada en términos sencillos y comprensibles, sin utilización de tecnicismos.
- c) Detalle, en su caso, de las medidas que se adoptarán para corregir los defectos denunciados y evitar su repetición, o para materializar y llevar a cabo las iniciativas sugeridas que se acepten.
- d) Disculpas por las molestias que han podido causarse al ciudadano en la formulación de las quejas o sugerencias y agradecimiento por la oportunidad de mejora que las mismas suponen en su caso.

Capítulo VII. Información complementaria.

Artículo 30. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para acceder a la prestación de los distintos servicios a que se compromete el Defensor del Pueblo Riojano en la presente Carta, las personas o entidades podrán dirigirse a las direcciones siguientes:

- Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano: calle Gran Vía, n.º 7-5.ª planta. 26.002 Logroño (La Rioja).
- Información telefónica: 941 27 58 91
- Dirección de Internet: www.defensoradelarioja.com.
- Correo electrónico: defensora@defensoradelarioja.com

Artículo 31. Unidad responsable de la Carta.

La Secretaría General del Defensor del Pueblo Riojano será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en esta Carta, correspondiéndole a estos efectos:

- a) Desarrollar las actuaciones y medidas necesarias para la efectividad de los compromisos que en ella se asumen.
 - b) Promover las acciones que procedan para lograr un mejor servicio y atención a las personas usuarias.
 - c) Habilitar y mantener el Registro de reclamaciones y
-

sugerencias.

- d) Impulsar el plan de actualización y revisión de bases de datos e información.

Artículo 32. Difusión pública de la Carta.

El Defensor del Pueblo Riojano adoptará las medidas necesarias para garantizar que esta Carta de Servicios reciba la más amplia publicidad. A tal fin elaborará y difundirá un dossier que reproduzca este documento.

Disposición final única. Esta Carta de Servicios de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano entrará en vigor el mismo día de su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de La Rioja.

3. La opinión de los ciudadanos: cuestionarios de evaluación de la calidad del servicio.

Una de las líneas básicas de actuación sobre las que hemos trabajado en el 2008 ha sido la mejora en la percepción de la calidad del servicio prestado y, con ello, la satisfacción de la ciudadanía en general.

Por esta razón, se ha implantado un sistema de evaluación que permite escuchar la opinión de los ciudadanos acerca de los servicios que han recibido, una vez que se procede al archivo de su expediente.

Este sistema requiere la participación de los ciudadanos que han promovido una queja en la Institución, rellenando una encuesta anónima y enviándola posteriormente por correo.

CUESTIONARIO SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO

*En el afán de ofrecer una mejor atención a todas las personas o colectivos que se acercan a nosotros, queremos solicitarles que de forma **anónima y voluntaria**, nos haga llegar su valoración sobre el servicio recibido y las sugerencias que considere. Verá que hay también algunas cuestiones que nos ayudan a conocer el perfil de las personas que se acercan a esta Institución.*

*Para cualquier duda a la hora de resolver este cuestionario, puede llamarnos al teléfono: **941275891**.*

Sexo: Hombre ☐ Mujer ☐

Edad:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Menos de 18 años | <input type="checkbox"/> De 35 años a 49 años |
| <input type="checkbox"/> De 18 años a 24 años | <input type="checkbox"/> De 50 años a 64 años |
| <input type="checkbox"/> De 25 años a 34 años | <input type="checkbox"/> Mayores de 64 |

Lugar de Residencia:

- ☐ Logroño
- ☐ En otro municipio de La Rioja
- ☐ De fuera de La Rioja
-

1. ¿Cómo ha conocido Vd. la Institución de la Defensora del Pueblo Riojano?:

- ☐ A través de un familiar o conocidos
- ☐ Por quejas ya interpuestas
- ☐ Por consejo de alguna Administración
- ☐ A través de los medios de comunicación (radio, TV, prensa, página web, otros enlaces a la página web de la Institución)
- ☐ Otros: _____

2. ¿Cómo valora Vd. la atención dispensada desde la Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano? (trato personal, disponibilidad, interés mostrado, gestiones realizadas etc.):

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala

3. ¿Cómo ha valorado Vd. la información facilitada por la Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano? :

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala

4. ¿Cómo valora Vd. el tiempo transcurrido desde que presentó su consultal queja hasta que recibió respuesta?:

Muy largo	Largo	Razonable	Corto	Muy corto

5. ¿Considera Vd. que los escritos que recibe de la Institución de la Defensora del Pueblo Riojano son claros o se entienden bien?

Muy claros	Claros	Comprensibles	Poco claros	Nada claros

6. ¿Considera que la intervención de la Defensora del Pueblo Riojano ha sido útil para la solución del problema?

- ☐ Sí, la considero útil
- ☐ Sí, la considero bastante útil
- ☐ No, la considero poco útil; podría prescindir de ella
- ☐ No, la considero inútil
-

7. *¿Está Vd. de acuerdo con la Resolución adoptada por la Defensora del Pueblo Riojano?*

- ☐ *Completamente de acuerdo*
- ☐ *De acuerdo*
- ☐ *De acuerdo en parte*
- ☐ *En desacuerdo*
- ☐ *Absolutamente en desacuerdo*

8. *¿Podría valorar de 0 a 10 la satisfacción global por el servicio prestado por la Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano?*

9. *¿Recomendaría Vd. a otras personas acudir a la Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano?:*

- ☐ *Si*
- ☐ *No*

10. *A continuación exprese, por favor, qué sugerencias son necesarias para mejorar el funcionamiento de esta Institución*

*Gracias por su ayuda. No es preciso que firme el cuestionario
Puede enviarlo por correo en el sobre adjunto, que no necesita sello.*

Para finalizar con este apartado, vamos a realizar un análisis gráfico de los resultados obtenidos a través de los cuestionarios de evaluación de la calidad del servicio.

Gráfico 10

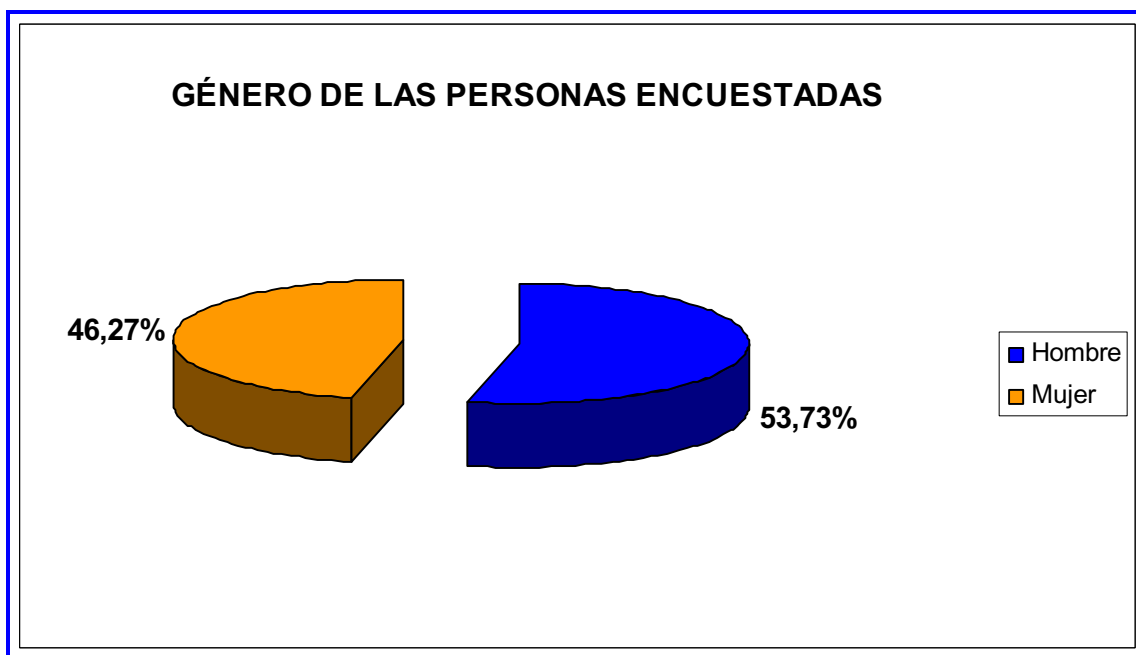


Gráfico 11

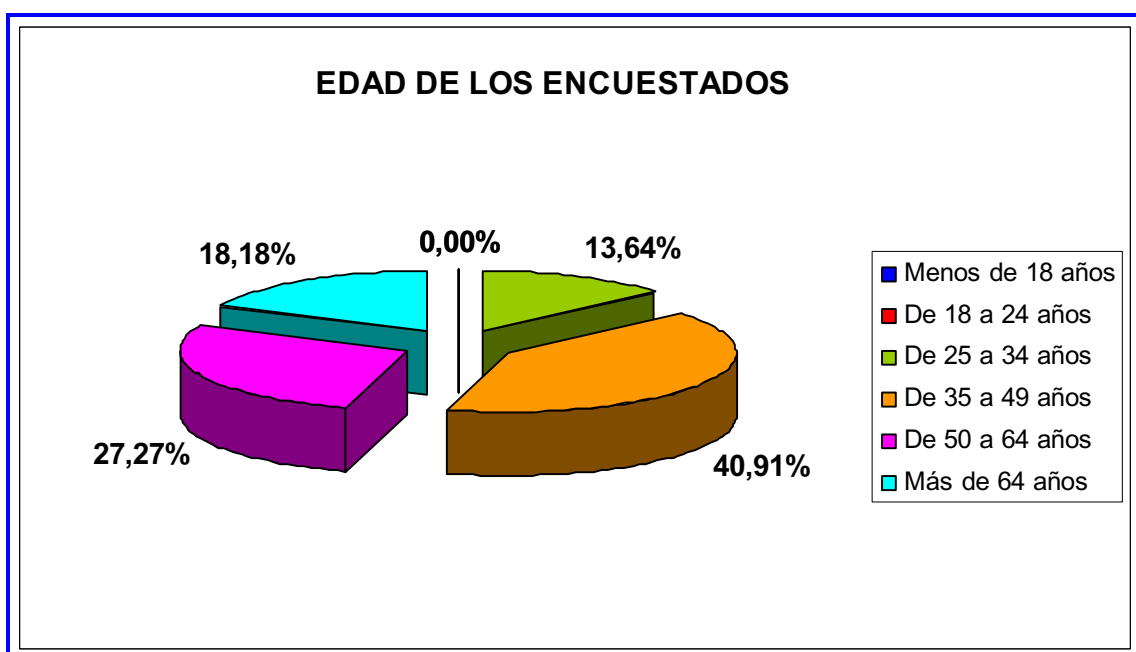


Gráfico 12

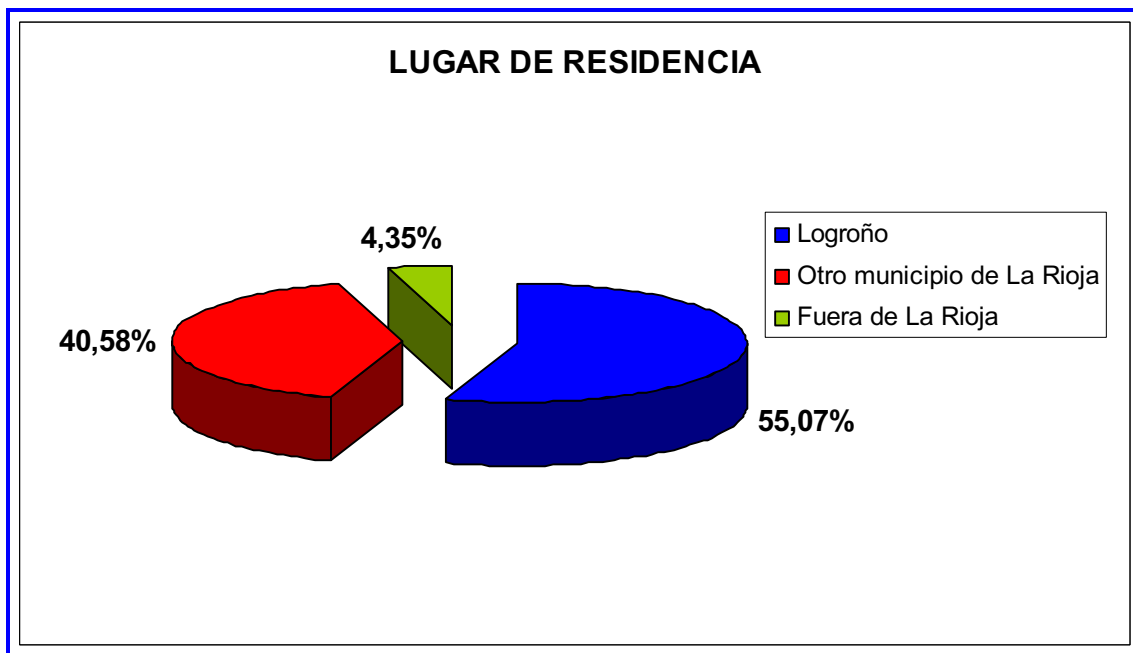
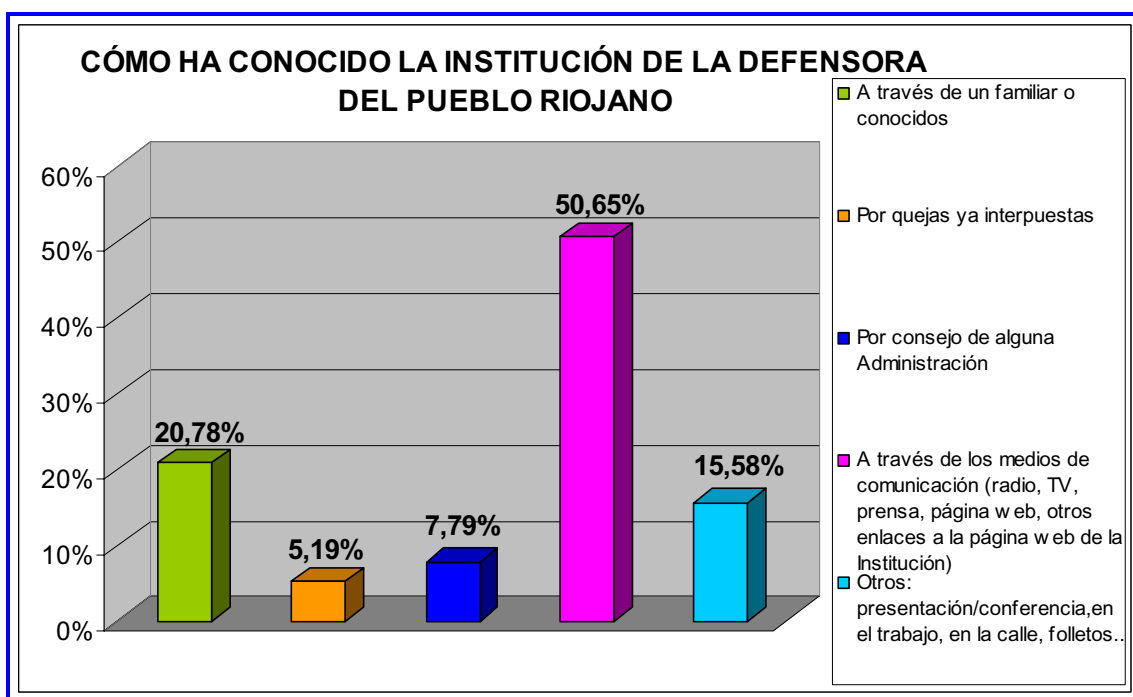


Gráfico 13



Los cuatro gráficos anteriores ilustran las características de la población encuestada, de forma que podríamos simplificar el perfil del ciudadano tipo como un hombre de 35 a 49 años que reside en Logroño y que ha conocido la Institución a través de los medios de comunicación.

Entrando más en detalles, de las 71 encuestas de satisfacción recibidas, el 53,73% proceden de hombres, mientras que el 46,27% son de mujeres.

En lo que se refiere a la edad de los encuestados, la mayoría se sitúan entre 35 y 49 años (40,91%), seguidos a cierta distancia por las personas de 50 a 64 años (27,27%), de más de 64 años (18,18%) y de 25 a 34 años (13,64%). No hay representación de menores de 24 años.

El lugar de residencia más representativo es la capital, con el 55,07%, mientras que los municipios de La Rioja suponen un 40,58% del total. Hay un pequeño porcentaje de encuestados que residen fuera de esta Comunidad Autónoma (4,35%).

Finalmente, se recoge en la encuesta una pregunta referida a los medios a través de los cuales se ha conocido la Institución. En este sentido, el 55,65% de los encuestados han conocido la Institución a través de los medios de comunicación, el 20,78% a través de un familiar o conocido, el 15,58% a través de otros medios, el 7,79% han sido derivados de alguna Administración y el 5,19% por quejas interpuestas anteriormente.

Gráfico 14

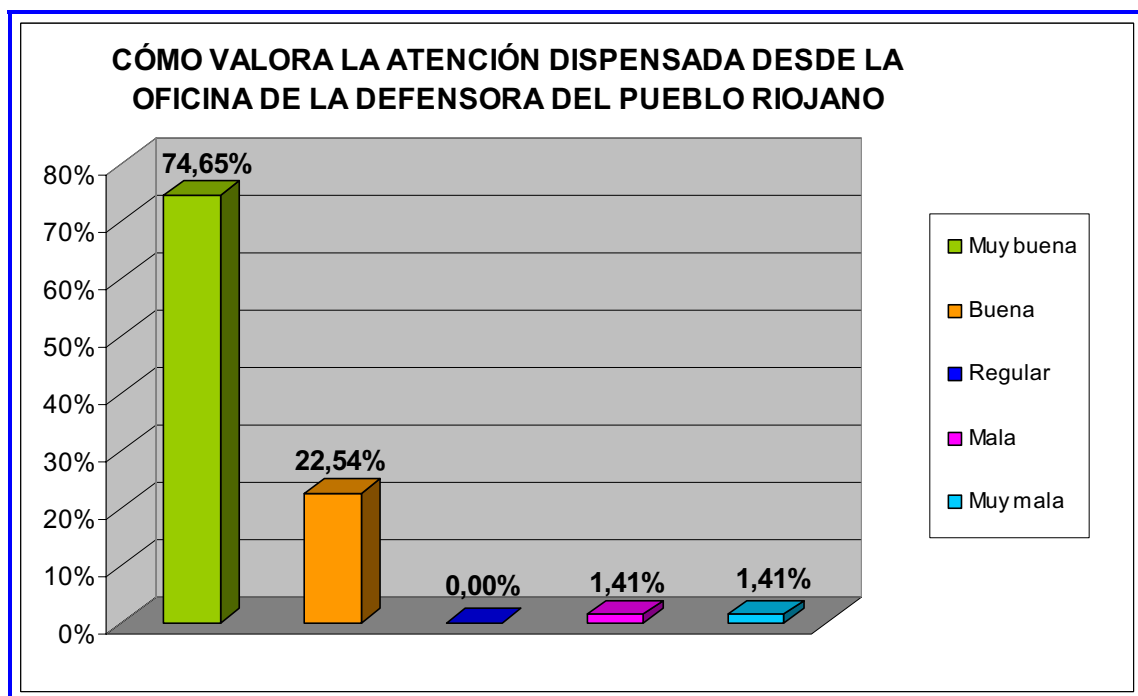


Gráfico 15

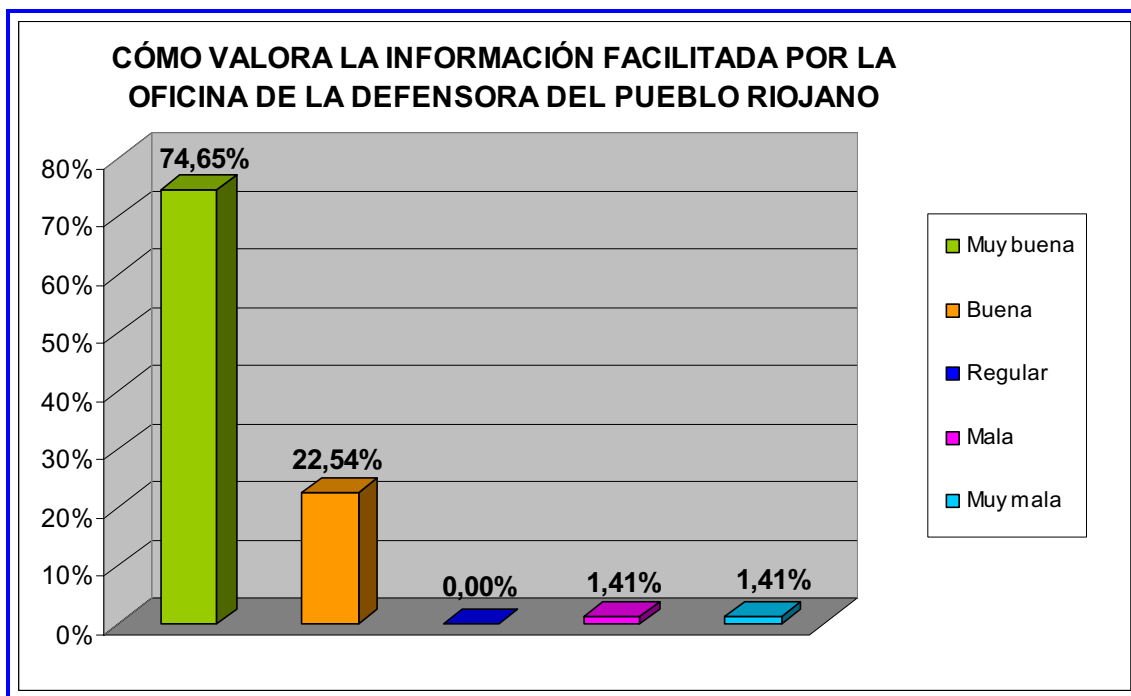


Gráfico 16

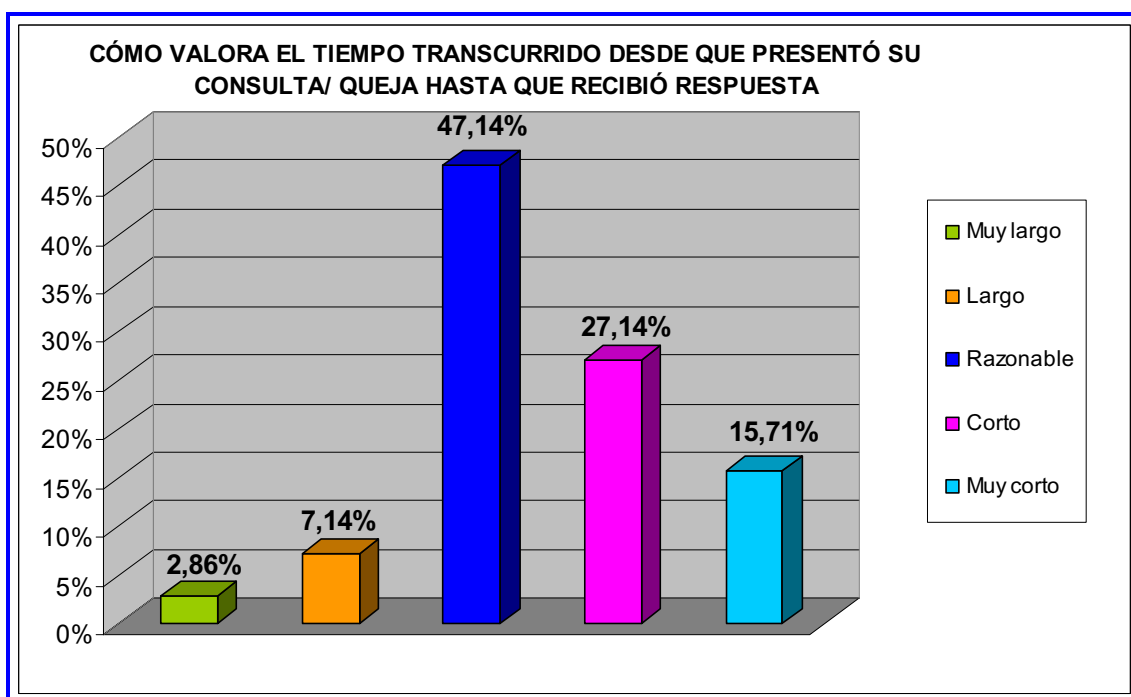


Gráfico 17

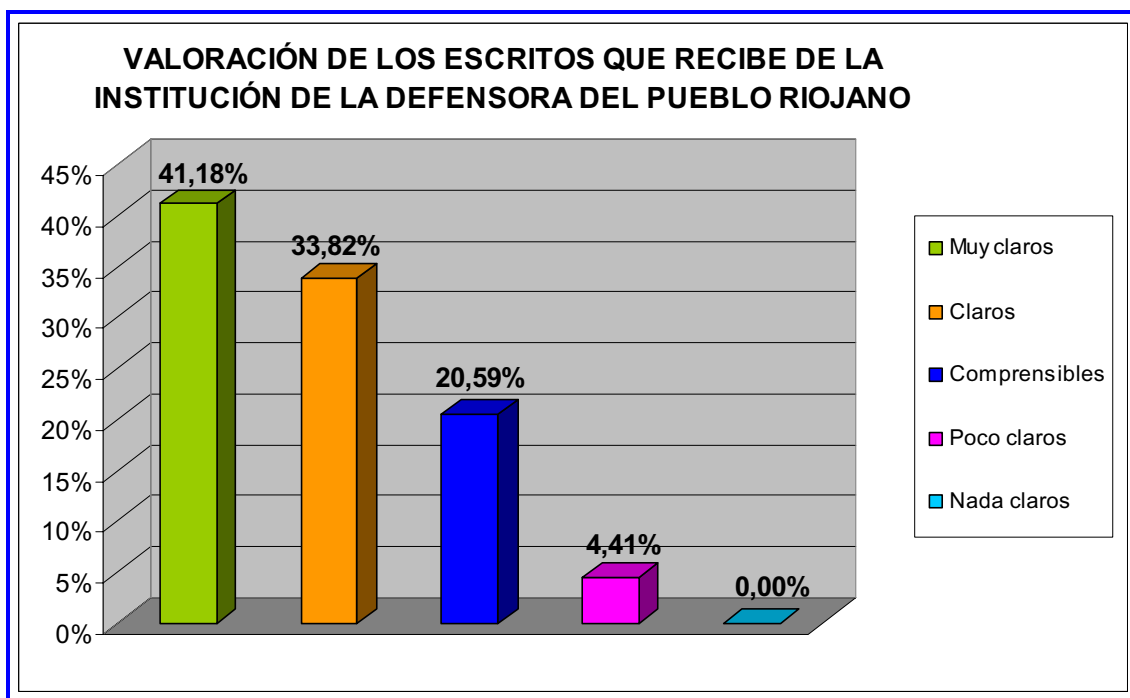


Gráfico 18

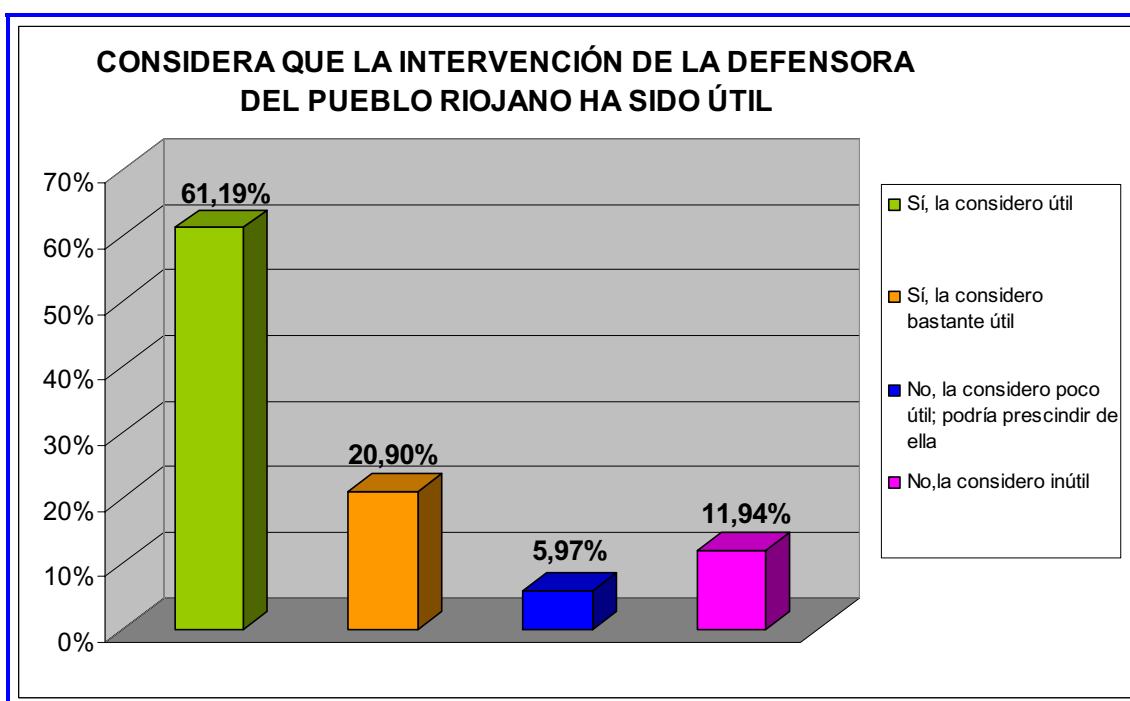


Gráfico 19

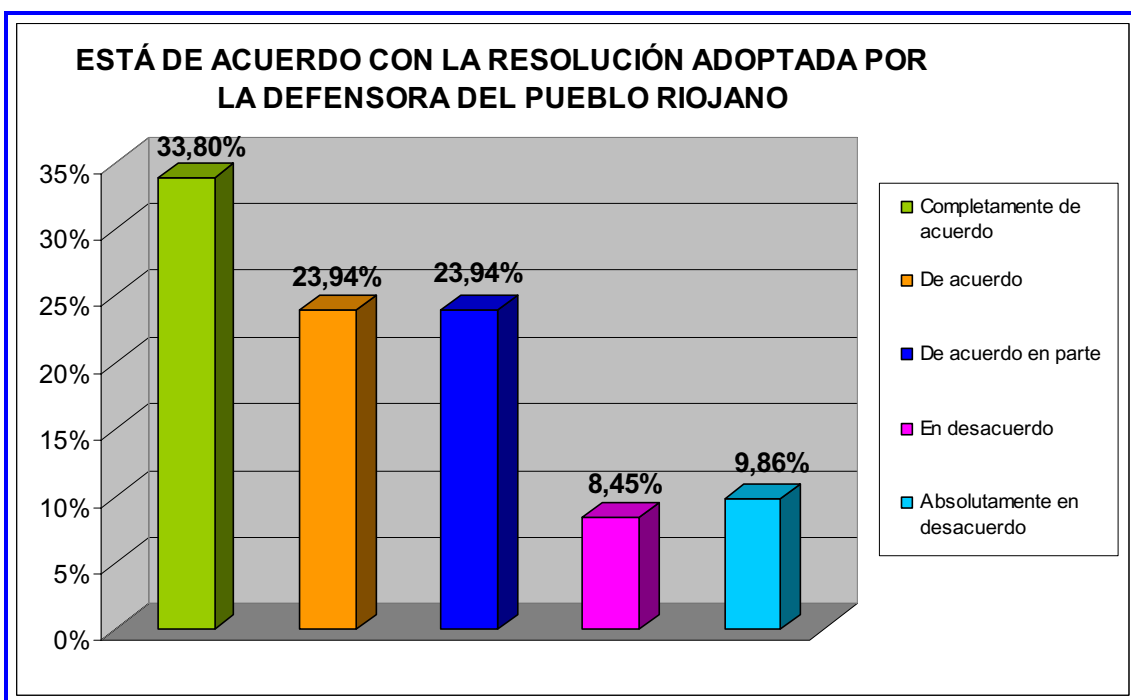


Gráfico 20

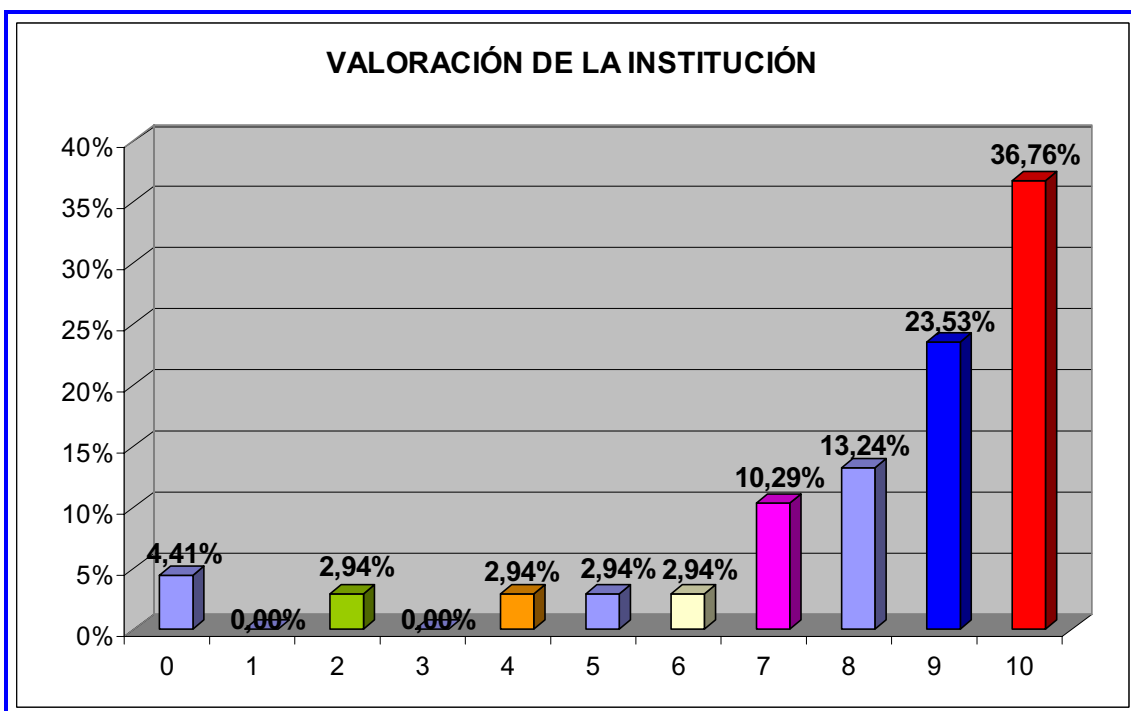


Gráfico 21

RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS ACUDIR A LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO RIOJANO

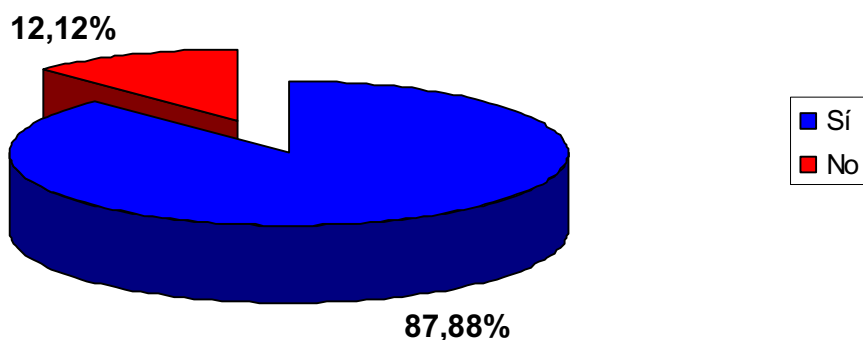
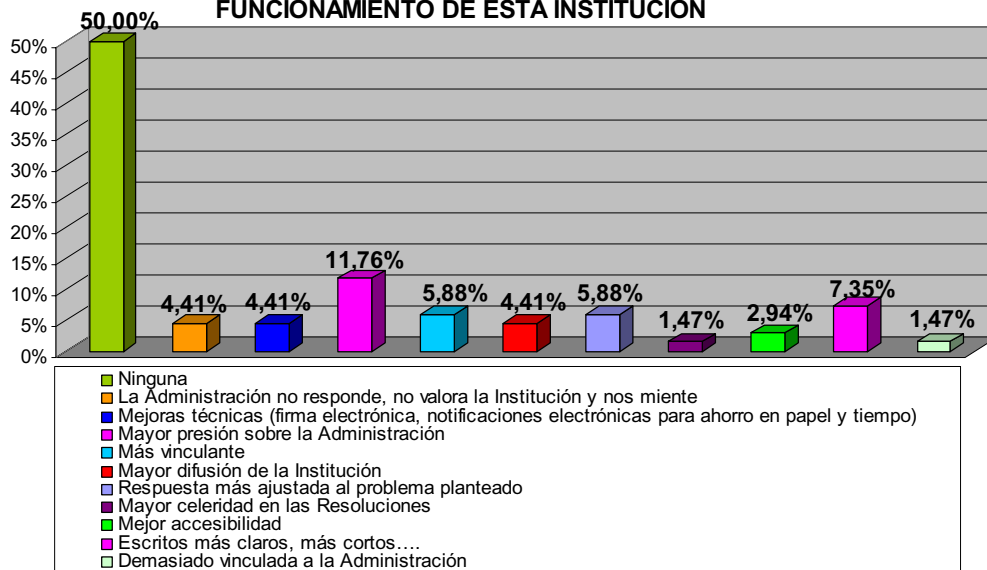


Gráfico 22

SUGERENCIAS QUE SON NECESARIAS PARA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DE ESTA INSTITUCIÓN



De la parte subjetiva de la encuesta (gráficos 14 a 22) se obtienen las siguientes conclusiones:

- El 97,19% de los encuestados valora como buena o muy buena la atención dispensada desde la Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano.
- El mismo porcentaje de personas (97,19%) valora como buena o muy buena la información facilitada por esta Oficina.
- El 47,14% de los ciudadanos considera que el tiempo transcurrido desde que presentó su consulta o queja hasta que recibió respuesta es razonable y el 42,85% cree que es corto o muy corto.
- Los escritos que se remiten desde la Institución son valorados como claros o muy claros en el 75% de los casos. El 20,59% de los encuestados opina que los escritos son comprensibles y el resto, el 4,41%, que son poco claros. De ahí que el 7,35% de los ciudadanos nos sugiera más claridad y/o concisión en la elaboración de los mismos.
- El 82,09% de los consultados valora positivamente la intervención de la Defensora del Pueblo Riojano, considerándola útil o bastante útil. Sin embargo, el 11,76% sugiere una mayor presión sobre la Administración.
- Algo más del 50% de los consultados está completamente de acuerdo o simplemente de acuerdo con la Resolución adoptada en relación a su expediente, el 23,94% está de acuerdo en parte y solamente el 18,70% está en desacuerdo.
- En cuanto a la valoración general, los ciudadanos otorgan a la Institución una **nota media de 8,07**, concediendo un sobresaliente en el 60,29% de los casos. Quizás por esta razón, en la mitad de las encuestas recibidas los ciudadanos no realizan sugerencias o aportaciones para la mejora en la calidad del servicio.
- Otras sugerencias o apreciaciones que se extraen de las encuestas de calidad son las siguientes: mayor presión sobre la Administración (11,76%), Resoluciones más vinculantes (5,88%), respuesta más ajustada al problema planteado (5,88%), la Administración no responde o no valora la Institución (4,41%), mejoras técnicas (4,41%), mayor difusión de la Institución (4,41%), mejor accesibilidad (2,94%), mayor celeridad en las Resoluciones (1,47%) y demasiado vinculada a la Administración (1,47%).

4. Entrevistas y reuniones personales de la Defensora del Pueblo

4.1. Entrevistas con colectivos y asociaciones.

Durante el año 2008 la Defensora mantuvo contacto personal con Asociaciones y Colectivos Ciudadanos, en algunos casos por iniciativa de dichas entidades, a fin de plantearle sus quejas, y en otros por iniciativa de la propia Institución. Fueron los que a continuación se relacionan:

- Federación de Empresarios Riojano
- Sindicato CSIF de Salud
- Asociación de Hemofilia
- Federación de Asociaciones de Vecinos de la Rioja
- Presidente de la Coordinadora Local de Asociaciones de 3ª edad,
- Asociación Vecinos de Música
- Presidente de la Federación de Municipios
- Asociación de Mujeres de la Vega
- Asociación Unificada de Guardias Civiles de La Rioja
- Asociación Alzheimer
- Comisión Gestora del Partido de Pensionistas de La Rioja
- Asociación de padres de Maristas
- Asociación de padres de Jesuitas
- Plataforma Salvemos el Parque de Calahorra
- Presidente de AJER
- Presidenta de la Asociación Apolar
- Secretario General de la USO
- Presidente del Colegio de Veterinarios
- Federación de colegios privados religiosos.
- Asociación de padres de alumnos del C.P. Vuelo Madrid Manila.

4.2. Entrevistas personales.

En el año 2008 la Defensora del Pueblo se entrevistó personalmente con todas aquellas personas que lo solicitaron previa cita. Dichas entrevistas se rigen por el principio de la más estricta confidencialidad, en concreto a lo largo del año recibió a un total de 205 personas.

CAPITULO VII

RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA DEFENSORA CON OTROS ALTOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS

1. Relaciones con los Altos Comisionados Autonómicos.

1.1. Defensor del Pueblo Andaluz

El 31 de marzo de 2008 en el curso de una visita institucional del Defensor del Pueblo Andaluz D. Jose Chamizo de la Rubia se reunió con la Defensora para tratar asuntos comunes. El acto tiene lugar en la sede de la Institución.

1.2. Diputado del Común

Los días 4 y 5 de abril la Defensora participó en la Isla de La Palma en unas jornadas de coordinación de Defensores Autonómicos relativas a las relaciones de “los Defensores con la Administración de Justicia”. Las conclusiones de las Jornadas fueron las siguientes:

- Los Defensores manifestaron su deseo de promover las iniciativas que faciliten la solicitud directa de información ante los órganos judiciales afectados por las quejas referidas a su funcionamiento, todo ello dentro de los principios constitucionales de independencia del Poder Judicial y con el Ministerio Fiscal, cuando estos le soliciten información, dentro de los límites de confidencialidad de los datos de carácter personal.
- Los Defensores reiteraron su voluntad de arbitrar mecanismos para compeler a las Administraciones Públicas para que colaboren con los Defensores, suministrando la información que estos les requieran en defensa de los ciudadanos.

1.3. Justicia de Aragón

El 8 de julio de 2008 la titular de la Institución acompañada por los Defensores del Pueblo de Andalucía, Valencia, Castilla- La Mancha, Galicia y Canarias, así como por la Adjunta Primera del Defensor del Pueblo Español, Maria Luisa Cava del Llano y el Adjunto Segundo Manuel Aguilar, se reunieron en Zaragoza con el Justicia de Aragón, Fernando García, con el objetivo de preparar las próximas jornadas de coordinación entre los Defensores del Pueblo que se celebraran a finales de Septiembre en Asturias, y conocer la “Expo 2008”.

El 14 de octubre de 2008 la Defensora recibió la visita institucional del Justicia de Aragón, D. Fernando García Vicente, con la finalidad de conocer la Institución y tratar asuntos comunes.

El 5 de septiembre de 2008, la titular de la Institución visitó la sede del Justicia de Aragón

1.4. El Defensor del Pueblo Navarro.

El 27 de octubre de 2008 la Defensora del Pueblo Riojano recibió al Defensor del Pueblo Navarro, D. Francisco Javier Eneriz, y a su Secretaria General para tratar asuntos comunes en la tramitación de expedientes de queja en soportes informáticos. También trazaron líneas de colaboración mutuas para la recepción de quejas de sus respectivas competencias.

1.5 El Sindic de Greuges de Catalunya

El 9 de diciembre de 2008 la Defensora junto con todos los Defensores Autonómicos se reunieron en Barcelona para preparar la propuesta para la celebración XIV Jornadas de Coordinación de Defensores que tendrán lugar en Sevilla bajo el título: La Protección de los Derechos de la Ciudadanía derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Un reto para las Instituciones de los Defensores del Pueblo del Siglo XXI."

El 10 de diciembre de 2008 con motivo del 60 aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos se reunieron en Barcelona, la Defensora junto con todos los Defensores Autonómicos y el Defensor del Pueblo, para firmar una Declaración conjunta en la que entre otros aspectos mostraron su "honda preocupación" por el "progresivo deterioro de las condiciones laborales, incluida la siniestralidad laboral y por el aumento de paro", condenaron de forma "inequívoca" el terrorismo, y solicitaron medidas eficaces contra la violencia machista situando como prioritaria la protección de menores y la tercera edad.

Y el mismo día 10 de diciembre asistió a la Inauguración de la nueva sede del Sindic de Greuges.

1.6. Defensor del Pueblo de la Región de Murcia

El 2 de diciembre de 2008, la Defensora presenció la toma de posesión del Excmo. Sr. D. José Pablo Ruiz Abellán como Defensor del Pueblo de La Región de Murcia en el Patio de la Comarcas de la Asamblea Regional de Murcia.

2. XXIIIª Jornadas de Coordinación de Defensores.



Los días 29 y 30 de septiembre la Defensora participó junto a otros doce Defensores en las Jornadas de Coordinación celebradas en Oviedo que este año se centraron en los derechos sociales en tiempo de crisis y el análisis de la situación de los colectivos mas desprotegidos de la sociedad bajo el título *“Las personas en situación de desprotección social grave: defensa de sus derechos.”*

En el acto de inauguración participaron la Procuradora General del Principado, **Maria Antonia Fernández Felgueroso**; el Presidente del Principado, **Vicente Álvarez Areces**; la Presidenta de la Junta General del Principado, **Maria Jesús Álvarez**; y el Defensor del Pueblo **Enrique Múgica**.

El día 30 de septiembre dentro de los actos de las Jornadas tuvo lugar la séptima edición del Foro de Derechos Ciudadanos. Con el título “Los derechos de las personas con especiales dificultades desde la visión de la iniciativa social” el Foro acogió la intervención de cuatro ponentes representantes de organizaciones sociales.

2.1. Participación en tres Talleres de Trabajo.

Previamente los temas que fueron objeto de talleres de debate tuvieron lugar meses antes de la celebración de las jornadas como se observa a continuación:

- **Primer taller” Personas en situación de desprotección social grave”** lo asumió el Ararteko, al cual acudió el Asesor Julián Manteca, los días 13 y 14 de abril.
- **Segundo taller, “La Dependencia: lagunas y problemas de implantación de la ley de Dependencia”** cuya Institución responsable fue la Defensora del Pueblo Riojano durante los días 21 y 22 de abril.
- **Tercer Taller Medidas jurídicas complementarias. La incapacidad civil y la tutela administrativa**, lo asumió el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha días 28 y 29 de abril y asistió el Asesor Alfonso Domínguez.

2.2. La Defensora del Pueblo Riojano preside y modera las conclusiones del Taller: “La Dependencia: análisis de la implantación de la Ley de la Dependencia.”



El día 29 de septiembre la Defensora del Pueblo Riojano, María Bueyo, presidió y moderó las conclusiones del Taller sobre la Dependencia: análisis de la implantación de la Ley; participaron también como ponentes; Julián Manteca, Asesor de la Defensora del Pueblo Riojano, y Agustín Millet Ruiz, como Asesor Jurídico del Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana.

El 1 de octubre tuvo lugar una reunión de los titulares de las defensorías con representantes de la Oficina del Comisario Europeo de Derechos Humanos del Consejo de Europa.

El objeto del citado encuentro fue presentar el programa pionero “Monselice Pilot Project”, que pretende contar con las experiencias de España, Rusia e Italia por ser países con un sistema de defensores regionales más definidos.

2.3. Conclusiones de las Jornadas.

En atención a cuanto se ha expuesto, los Defensores y las Defensoras del Pueblo entienden que, en materia de desprotección social, los poderes públicos han de asumir un especial protagonismo y responsabilidad, mediante las siguientes:

PROPUESTAS:

1.- La aprobación, en el respectivo ámbito competencial autonómico, de una carta de derechos sociales en la que se determinen las prestaciones y servicios a garantizar a todas las personas, complementado con la adopción de medidas eficaces que aseguren entre otras:

- la concesión de unos ingresos básicos que permitan cubrir las necesidades de subsistencia y garanticen unas condiciones de vida dignas.
 - el ejercicio real y efectivo del derecho a disfrutar de un alojamiento digno a aquellas personas que carecen de medios para procurarse el mismo.
-

2.- El diseño y ejecución con carácter transversal de las políticas públicas que inciden en la eliminación de las situaciones de desprotección social o minoran los riesgos de padecerla, demandándose la efectiva configuración del "espacio socio-sanitario" y articulando:

- iniciativas normativas configuradas con carácter interdepartamental y multidisciplinar.
- estructuras orgánicas cuya naturaleza, régimen de funcionamiento y desenvolvimiento práctico les confiera el carácter de efectivos instrumentos de coordinación con representación y corresponsabilidad de los distintos sectores implicados.
- instrumentos funcionales que desarrollen un trabajo interdisciplinar orientado a la valoración conjunta de las necesidades y al diseño de respuestas, especialmente socio- sanitarias, bien articuladas.

3.- La asunción de una efectiva corresponsabilidad por parte de todas las Administraciones Públicas competentes en la implantación y desarrollo del sistema creado por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, a fin de garantizar el cumplimiento del principio constitucional de igualdad en el disfrute del derecho a las prestaciones básicas que conforman el nivel mínimo del Sistema de Dependencia, instando para ello a la adopción en el seno del Consejo Territorial de los acuerdos necesarios en aquellas materias que, por imperativo legal, determinan la propia configuración del derecho subjetivo creado.

Asimismo, y sin perjuicio de la evidente complejidad que conlleva la implantación y desarrollo inicial del recientemente creado Sistema de Dependencia, conscientes de la trascendencia social que supone la creación del nuevo derecho subjetivo, cabe demandar de las Administraciones Públicas competentes que extremen el rigor en la adopción de todas aquellas medidas normativas, organizativas y funcionales que, aun eventualmente dotadas de carácter temporal o coyuntural para asumir la gestión inicial del sistema, puedan sin embargo comprometer o distorsionar su futura e imprescindible consolidación. Cabe exigir, pues, una continúa autoevaluación en el desarrollo del Sistema de Dependencia y en la calidad de los servicios que lo integran, corrigiendo y reorientando la gestión en aquellos supuestos en los que se detecten disfunciones, tales como pueden ser las detectadas en los momentos iniciales y que fundamentalmente se concretan en:

- la necesidad de potenciar y mejorar la calidad de la información y orientación que se suministra, especialmente en relación con el acceso al sistema en donde cabe exigir una coordinación efectiva de los mecanismos que orientan dicho acceso.
 - la necesidad de acometer una mejora en los tiempos de respuesta entre la solicitud y la materialización del servicio o prestación, debiendo asimismo, subsanarse la general ausencia normativa de una previsión instrumental que posibilite la adopción temporal de respuestas en caso de situaciones de acreditada emergencia.
-

La necesidad de incorporar medidas que prevean la evolución y tendencia de la situación de dependencia personal inicialmente valorada y apreciada, arbitrando instrumentos que garanticen una gestión unitaria del expediente personal y de su seguimiento evolutivo.

4.- En relación con la protección social de las personas que, como consecuencia de enfermedades mentales asociadas o no a trastornos psiquiátricos, tienen limitada su capacidad autogobierno, y por tanto minorado el ejercicio de los derechos sociales, cabe interesar de los poderes públicos competentes una especial protección que se concreta en las siguientes demandas:

- la adopción de medidas directamente dirigidas a conformar una conciencia social que excluya la estigmatización, discriminación y marginación de estas personas como instrumento imprescindible para preservar su dignidad.
 - la prestación de una efectiva y coordinada asistencia socio sanitaria que procure una prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, atención y seguimiento integrales, y que garantice, en definitiva, su derecho a la protección de la salud como condición necesaria para asegurar el disfrute del resto de derechos sociales.
 - la dotación de recursos materiales y personales, clínicamente idóneos a las diferentes patologías, adaptados a las necesidades y a la evolución del paciente.
 - el establecimiento de medidas tendentes a favorecer la accesibilidad en la asistencia, mediante una actividad asistencial proactiva, tendente a la detección de la necesidad, a un diagnóstico preciso y temprano de la enfermedad, promoviendo en todo caso la accesibilidad al sistema, con formulas de intervención próximas, domiciliarias, flexibles y continuadas.
 - el establecimiento de fórmulas organizativas orientadas a mejorar la continuidad de la asistencia (tratamiento, rehabilitación, cuidados, apoyo) que, en todo caso ha de tener carácter multidisciplinar y garantizar la implantación de procedimientos de seguimiento tendentes a evitar abandonos de tratamiento y a propiciar una normalidad convivencial.
 - la realización de un estudio comparado en orden a promover una reflexión sobre la posibilidad jurídica y la viabilidad científica de dar cobertura legal expresa a la obligatoriedad de los tratamientos y recursos sanitarios como instrumento de protección distinto y alternativo a la incapacitación y al internamiento.
 - la adopción de cuantas medidas resulten necesarias en orden a garantizar la fiscalización por las Administraciones Publicas de las estructuras administrativas o institucionales que asumen el ejercicio tutelar de las personas con incapacitación en situación de desprotección, así como la suficiencia financiera y la dotación de recursos y medios personales suficientes, dotados de la especialización necesaria para el correcto ejercicio
-

de dichas funciones.

5.- El análisis de la normativa actual a fin de examinar su adecuación a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo, promoviendo, en su caso, las modificaciones normativas que resulten precisas para la garantía de su ejercicio.

CAPITULO VIII

ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN Y DE DIFUSIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN LA SOCIEDAD RIOJANA Y EN SU TEJIDO ASOCIATIVO

En este Capítulo se informa al Parlamento Regional sobre las actividades desempeñadas para dar a conocer el avance en nuestra sociedad democrática mediante la apuesta por crear esta Institución, como Alto Comisionado del Parlamento designado por éste para la protección y defensa de los derechos de los ciudadanos, para cuyo fin podrá supervisar las actuaciones de las Administraciones Públicas riojanas, regional y local.

1. Conferencias impartidas por la Defensora.

1.1. Presentación de la Institución.



Las conferencias dando a conocer la labor de la Institución, informando de su creación, existencia, y difundiendo sus competencias y funciones, han sido más de cincuenta durante el año 2008.

Estas conferencias se han pronunciado en diversos sectores de la sociedad riojana, desde la Universidad de La Rioja pasando por varias Asociaciones de vecinos, personas discapacitadas, enfermas, sindicatos, ayuntamientos, etc.

El objetivo de estas charlas es difundir la existencia de esta Institución estatutaria creada para la protección y defensa de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Al ser excesivo citar todas ellas, entre ellas relacionamos las siguientes:

- El 10 de enero de 2008 invitada por la Presidenta de la Asociación Española contra el Cáncer en La Rioja impartió una conferencia presentando la Institución en el Centro Cultural de Ibercaja Logroño.
 - El 5 de febrero de 2008 convidada por la Asociación de Mujeres Rurales y Urbanas y presentada por la Presidenta de la Asociación, D^a. Concepción Bravo impartió la misma conferencia ante un público femenino en la Sala de Ibercaja, c/ Portales, 78 de Logroño
 - El 6 de febrero de 2008, dentro de las actividades culturales organizadas por la Asociación de Vecinos de San José, dio en el Centro Deportivo "La Ribera" una conferencia sobre la labor de la Institución ante sus asociados.
-

- El 7 de febrero de 2008, en el Ateneo Riojano, presentó, en una conferencia, la Institución, dentro de la Semana Cultural del Centro Cántabro.
 - El 14 de febrero de 2008, visitó la sede de la Asociación de Faro y ante su Presidente y sus socios explicó el significado y funciones de la Defensoría.
 - El 20 de febrero de 2008 dio una conferencia presidida por el Delegado Territorial de Once en La Rioja, D. Andrés Martínez, en la sede de la Asociación de la ONCE, en la que explicó la labor de la Institución.
 - El 28 de marzo de 2008 impartió una conferencia presentando la Institución, organizada por D. Sergio Martínez de Astola, Alcalde del Ayuntamiento en Torrecilla de Cameros, fruto del convenio de colaboración firmado entre la Defensoría y el Ayuntamiento de Torrecilla en Cameros.
 - El 6 de mayo de 2008 convidada por la Federación de las Asociaciones de Vecinos brindó una charla sobre “las funciones de la Institución” ante todos los Presidentes de las Asociaciones de Vecinos que la componen; el acto tuvo lugar en su sede.
 - El 7 de mayo de 2008 en una conferencia organizada por la Asociación de Vecinos del Oeste, presentó la Institución.
 - El 8 de mayo de 2008 en una conferencia en Alfaro promocionó la Institución. A la misma propiciada por el convenio de colaboración firmado con el Consistorio, asistió el Alcalde de la Corporación, D. Tomás Martínez.
 - El 16 de mayo de 2008 presentó la Institución en Haro y realizó sus primeras entrevistas con los vecinos de la localidad. Dicho acto fue el corolario del convenio de colaboración firmado entre el Ayuntamiento de Haro y la Defensora.
 - El 19 de mayo de 2008 invitada por AFAMMER, (Asociación de Familias y Mujeres del Medio Rural) explicó las funciones y competencias de la Institución que dirige en la sede de Santo Domingo de la Calzada.
 - El 28 de agosto de 2008 convidada por el Ayuntamiento de Ojacastro se presentó la Institución con el fin de dar a conocer la misma entre los habitantes de la localidad.
 - El 29 de octubre de 2008 presentó la Institución en la Escuela de Relaciones Laborales de La Rioja. Edificio Quintiliano.
-

- El 3 de diciembre de 2008 en la sede y ante los socios de la Asociación Alcer, (Asociación para la lucha contra las enfermedades del riñón), explicó el significado y las competencias de la Institución que dirige.

1.2. Conferencias impartidas sobre el análisis de la dependencia valoraciones de la Ley de Promoción de Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Ante la entrada en vigor el día 1 de enero de 2007 de la Ley 39/2006, normativa estatal dictada al amparo del artículo 149.1.1ª CE, con la finalidad de la creación de un sistema de atención a las personas dependientes, ha seguido siendo materia de



análisis de esta Institución y ha suscitado la participación de la Defensora en diversas conferencias relacionadas con la citada Ley y su implantación en nuestra Comunidad Autónoma de La Rioja.

Entre las conferencias impartidas sobre la promoción de la autonomía y la dependencia, destacan las relacionadas a continuación:

- El 21 de mayo de 2008 invitada por el Delegado Territorial D. Andrés Martínez y el Presidente D. Miguel Ángel Aguado, de la Asociación de la ONCE en La Rioja, impartió una conferencia sobre “La Ley de Autonomía Personas y Atención las Personas Dependientes” en sede de la Asociación.
 - El 4 de junio de 2008, convidada por D. José Antonio Sáez de Tejada Presidente de AMAC de Arnedo, dio una conferencia sobre “la Protección Jurídica de la Discapacidad” resolviendo varias dudas presentadas por el público. El acto tiene lugar en la Sala de Caja Rioja de Arnedo.
-



- El 27 de octubre de 2008 fue invitada por la Federación Riojana de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Psíquica, (FEAPS), en la calle Cigüeña, nº 27 bajo de Logroño, donde imparte una conferencia sobre “Actuaciones de la Defensora ante la implantación de la Ley de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de discapacidad”, resolviendo diversas dudas del público.
- El 31 de octubre de 2008 el Presidente del Foro de Familia solicitó a la Defensora su intervención en una conferencia sobre la Ley de La Dependencia, en el Salón de Actos de Ibercaja de Logroño.

1.3. Otras Charlas y Conferencias públicas.

Dentro de este apartado se relacionan otra serie de charlas y conferencias que la Defensora ha ido impartiendo en su labor institucional y pública para el fomento de la cultura hacia el respeto de los derechos humanos.

- El 27 de marzo de 2008 en la Base Militar “Héroes de Revellín” de Agoncillo, dentro de su semana cultural, la Defensora impartió una conferencia sobre la “Evolución Histórica de la Justicia Militar desde la Guerra de la Independencia hasta nuestros días”.
 - El 20 de mayo de 2008 invitada por el Presidente de la Asociación de Amigos de las Historia de Calahorra presenta la conferencia inaugural de las “X Jornadas de Estudios Calagurritanos, Europa y España en la Época Calagurritana”, en la Ermita de la Concepción de Calahorra.
-

- El 11 de noviembre de 2008 en el marco de la III Edición del Curso sobre “Inmigración en España Aspectos Jurídicos, criminológicos y Psicosociológicos” organizado por la UNED dio una conferencia titulada la “Inmigración y los derechos humanos”, en la sede de la calle Barriocepo 34 de Logroño.
- El 16 de diciembre de 2008 convidada por el Presidente de la Asociación de Minusválidos de Arnedo y Comarca impartió dos conferencias una sobre la “Convención Internacional de Nueva York sobre derechos humanos de las personas con Discapacidad” y la otra “¿Cómo constituir una Fundación? Ventajas e inconvenientes”. El acto tuvo lugar en el Salón de Actos de Caja Rioja en Arnedo.

1.4. Charlas y presentaciones en la comunidad educativa.

Además de las señaladas en el capítulo anterior:

- El 30 de abril de 2008 ofreció una conferencia en el Colegio Alcaste de Logroño “Qué hace el Defensor” dentro de las Jornadas “Democracia educando demócratas”.

1.5. Otras Charlas:

- El 4 de marzo de 2008 dio el pregón de apertura de la “Semana Cultural” organizada por Asociación de Mujeres de la Vega. El acto tuvo lugar en el Teatro Bretón de Haro.
 - El 18 de octubre 2008 la Defensora participó en el VII Congreso Nacional FACE, (Federación de asociaciones de celíacos de España), el cual está centrado en “El Celíaco fuera de casa”, ofreció una conferencia acerca de las “Actuaciones de Defensora ante la enfermedad celíaca”, invitada por la Asociación Celiaca de la Rioja, en el Riojaforum.
 - El 25 de octubre de 2008, organizada por la Asociación de Fibro- Rioja, (Asociación de Fibro-Rioja y Síndrome de Fatiga Crónica), convidada por su Presidenta, impartió una conferencia sobre “Actuaciones de la Defensora en materia de Fibromalgia ”en el Salón de Usos Múltiples del Ayuntamiento de Logroño.
 - El 28 de Noviembre de 2008, la Defensora ha mantenido un desayuno de trabajo con miembros de la organización sindical UGT La Rioja. En la misma ha presentado la Institución y el funcionamiento así como en los aspectos en los que puede actuar.
-

- El 1 de diciembre de 2008 leyó públicamente un manifiesto conmemorando el Día Mundial del Sida en la Concha del Espolón de Logroño invitada por el Presidente de la Comisión Antisida

1.6. I Concurso Escolar de redacción y dibujo sobre los Derechos Humanos.



Con fecha de 12 de septiembre de 2008, la Defensora convoca el I Concurso de redacción y dibujo entre las actividades previstas de divulgación de los Derechos Humanos dirigidas a la población infantil y juvenil, porque de esta manera podían manifestar sus sentimientos, aspiraciones y temores a través de un dibujo o redacción, al tiempo que también le dicen a la sociedad lo que ellos piensan y desean.

Con este objetivo de promover el conocimiento de los Derechos Humanos entre los escolares riojanos, la Defensora convoca el I Concurso Escolar de redacción y dibujo sobre los Derechos Humanos, que consiste en premiar redacciones y dibujos realizados bajo la temática de los Derechos Humanos, para alumnos de Primaria y Secundaria en toda La Rioja, con la finalidad de que puedan plasmar sus inquietudes sobre cualquier aspecto relacionado con los Derechos Humanos: la pobreza, el hambre, las guerras, la inmigración, carecer de escuela, la pena de muerte, la explotación infantil, etc.

El 10 de noviembre de 2008 fueron recogidos los trabajos, tal y como establecían las bases de convocatoria y después de la deliberación del Jurado, formado por la Defensora del Pueblo Riojano, el escritor Andrés Pascual y el pintor Elías del Río, el 10 de diciembre de 2008 tuvo lugar la entrega de los premios en el Salón de Actos de la Biblioteca Municipal de Logroño.

El acto comenzó con unas palabras de la Defensora que dio la bienvenida a todos y felicitó por su presencia a los estudiantes, a los profesores y a los padres y por supuesto a los premiados.

Los premiados del concurso de dibujo fueron: 1º premio Cristian G. del CRA. Cuenca del Najerilla, el 2º a Jean Pablo Z. del Colegio Obispo Blanco Nájera de Logroño y el 3º "ex aequo" a Sarah M. del Colegio Beato Jerónimo Hermosilla de

Santo Domingo de la C. (La Rioja) y a Carmen O. del Colegio La Milagrosa de Calahorra (La Rioja).

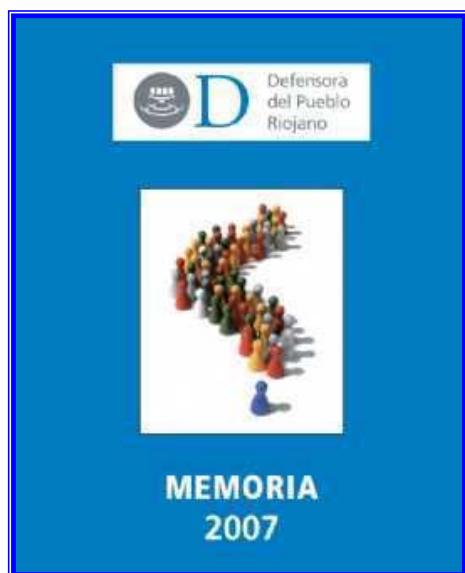
Los premiados del concurso de redacción fueron: Primer Premio a Ignacio S. del Centro Sagrado Corazón de Jesús de Logroño; el Segundo a Adrián F. del Centro I.E.S. Duques de Nájera de Logroño y el Tercero a Ana Maria P. del Centro Sagrado Corazón de Jesús de Logroño.

Y para finalizar la sesión la Defensora reiteró la enhorabuena y agradeció a todos la participación en el acto.

2. Publicaciones durante el 2008.

2.1. Memoria 2007.

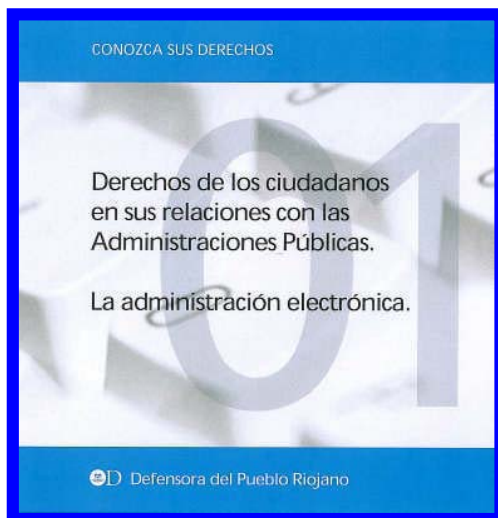
Con el fin de dar a conocer a toda la sociedad riojana la actividad desempeñada durante el primer año de funcionamiento de esta Defensoría y una vez presentado el Informe Anual ante el Parlamento se edito esta Memoria.



Dado que el Informe Anual fue expuesto en el Parlamento de La Rioja el día 30 de mayo de 2008, la Memoria se edito en junio y se puso a disposición de todas las personas que diariamente acuden a esta Defensoría. Del mismo modo quisimos enviar ejemplares a todo el tejido asociativo riojano, como partidos políticos, sindicatos, asociaciones de personas discapacitadas y enfermas, asociaciones de vecinos y culturales. En definitiva, pretendimos que de una forma sencilla y breve llegara a conocimiento de toda la sociedad riojana la actividad desempeñada como Defensora del Pueblo Riojano durante el primer año de funcionamiento de esta Institución creada para la defensa y protección de los derechos de las personas.

2.2. Conozca sus derechos: Manual '01: “Derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. La Administración Electrónica”.

A finales de 2008 se editó el Manual '01 Conozca sus Derechos: *“Derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. La Administración Electrónica.”*



La Defensora del Pueblo Riojano, dentro de sus funciones en la cultura de difusión y divulgación de los derechos, distribuirá un Manual por cada trimestre del 2009. Estas publicaciones, pretenden que el ciudadano tenga un mejor conocimiento de sus derechos, para poder ejercitarlos y defenderlos correctamente.

El Manual '01 consta de dos partes, en la primera trata de clarificar y relacionar cuáles son los derechos del ciudadano en sus relaciones con la Administración Pública, centrándose la segunda en los derechos cuando se relaciona con la Administración mediante medios telemáticos y/o informáticos.

Esta edición es un formato sencillo que precede a otra serie de ediciones en las que se tratarán el contenido del ejercicio y las limitaciones de una serie de derechos en las relaciones sectoriales que un ciudadano mantiene con una Administración Pública. Cfr. Administración educativa, sanitaria, servicios sociales, vecinos, protección de datos, Administración tributaria, urbanística, etc.. Todo ello en aras a un mejor conocimiento de los derechos, de su ejercicio y de sus límites pues sólo en la comprensión de su contenido podremos conocer la forma de su ejercicio ante las Administraciones Públicas.

CAPITULO IX

VALORACIÓN ESTADÍSTICA DE LAS QUEJAS: ANÁLISIS COMPARATIVO CON EL 2007

El número de **quejas registradas** en la Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano durante el año 2008 ha sido de **454**, cifra que supera en un 17,62% a la de 2007.

Gráfico 23

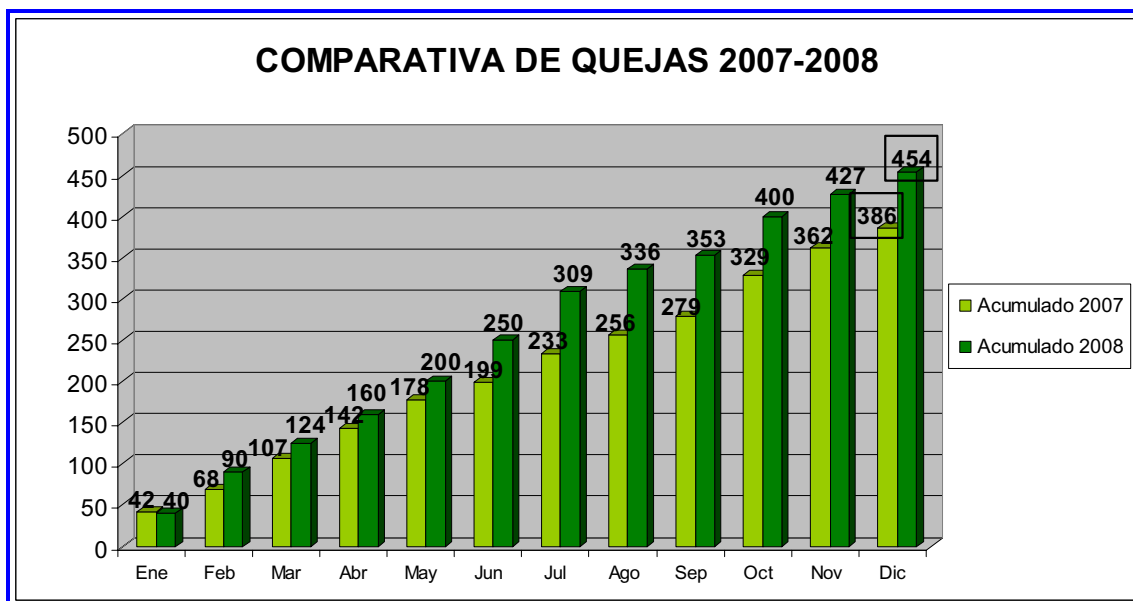
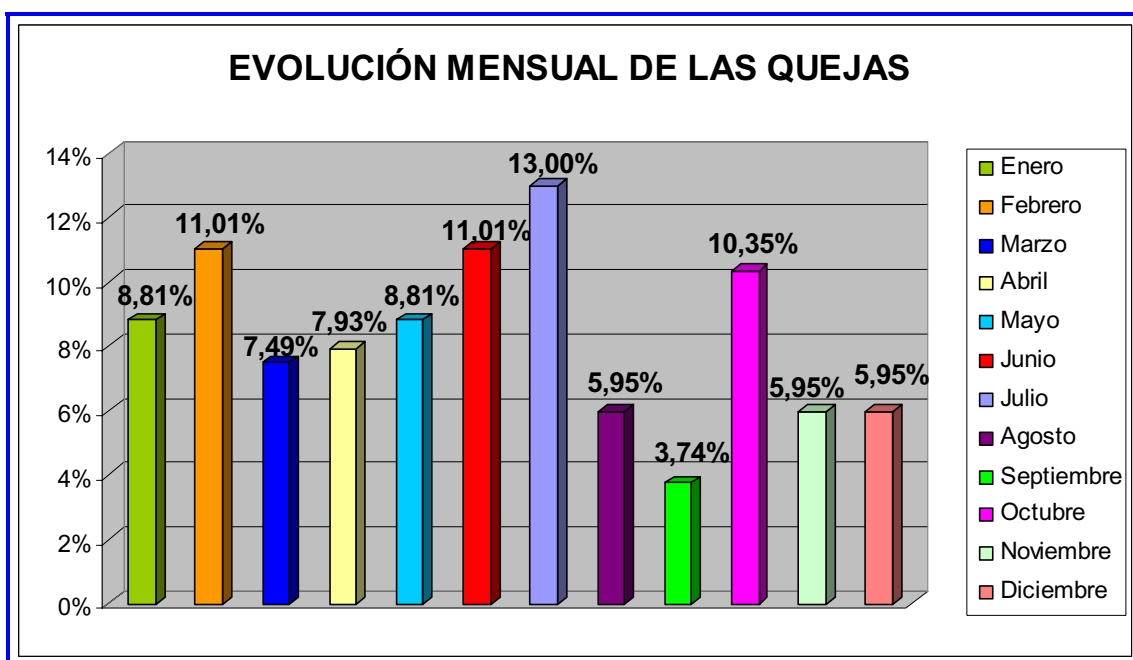


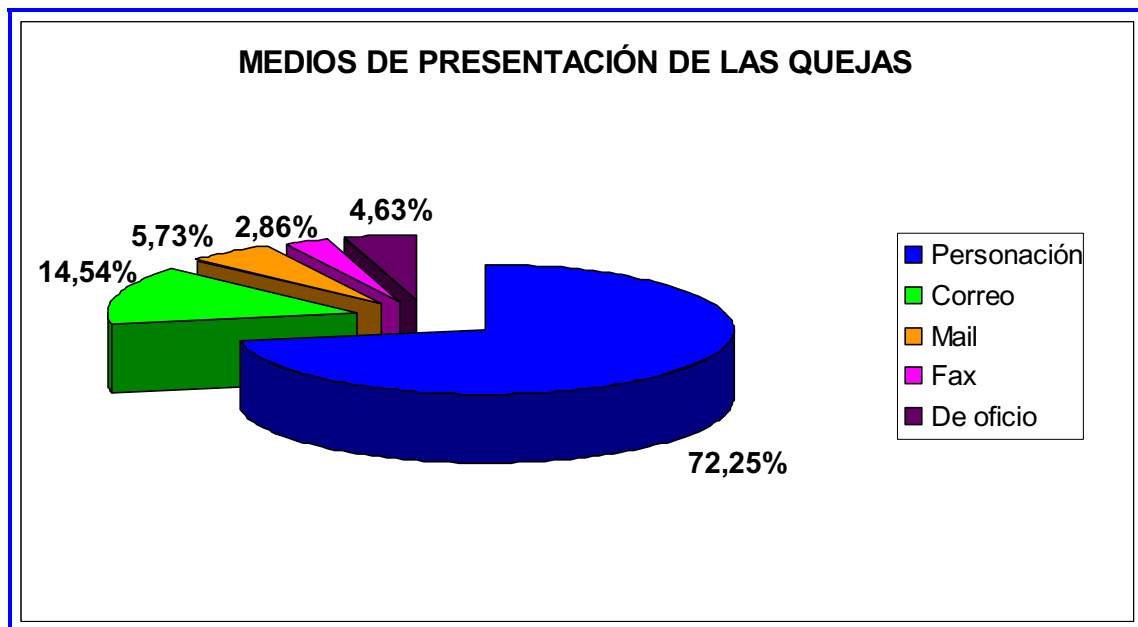
Gráfico 24



Las quejas formuladas se distribuyen mensualmente de acuerdo con el gráfico 24. Como dato más significativo, podemos señalar un repunte en los meses de febrero, junio, julio y octubre y un descenso más acusado en septiembre.

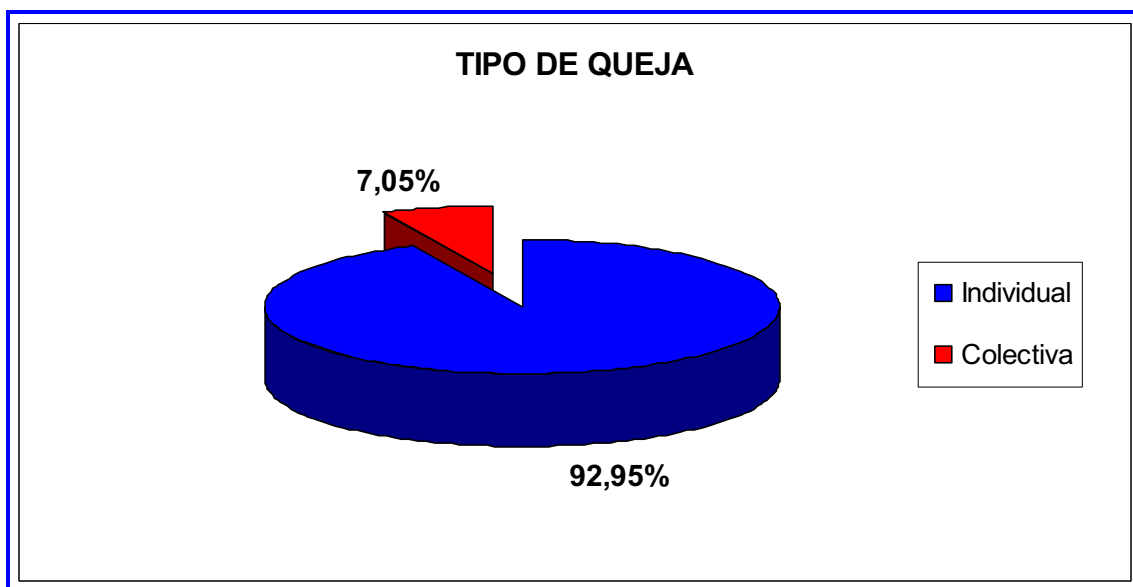
Si tenemos en cuenta los medios de presentación de las quejas, la vía más utilizada por los ciudadanos sigue siendo la presencial, con un porcentaje del 72,25%. El resto de los canales tienen una representación inferior: correo ordinario, 14,54%; mail (5,73%) y fax (2,86%). Los procedimientos de oficio y estudios de legalidad iniciados por la Defensora del Pueblo Riojano durante el 2008 son 21, es decir, algo más de un 4% de las quejas.

Gráfico 25



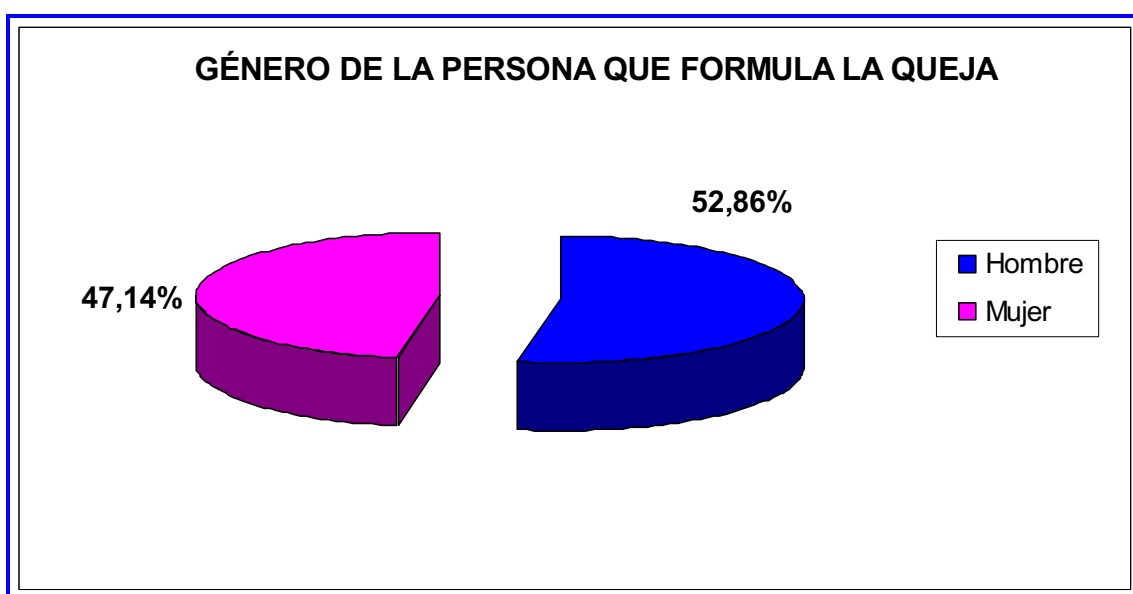
El 92,95% de los expedientes pertenecen a quejas individuales, mientras que el 7,05% restante han sido planteadas por asociaciones o colectivos, algunos de los cuales han suscrito convenio con la Defensora del Pueblo Riojano.

Gráfico 26



A lo largo del año 2008, el 52,86% de las quejas fueron presentadas por hombres, es decir, un total de 240. Por contra, el 47,14% de los promotores de queja son mujeres, en total 214. Esta es una proporción similar a la registrada durante el 2007 (53,11% hombres y 46,89% mujeres).

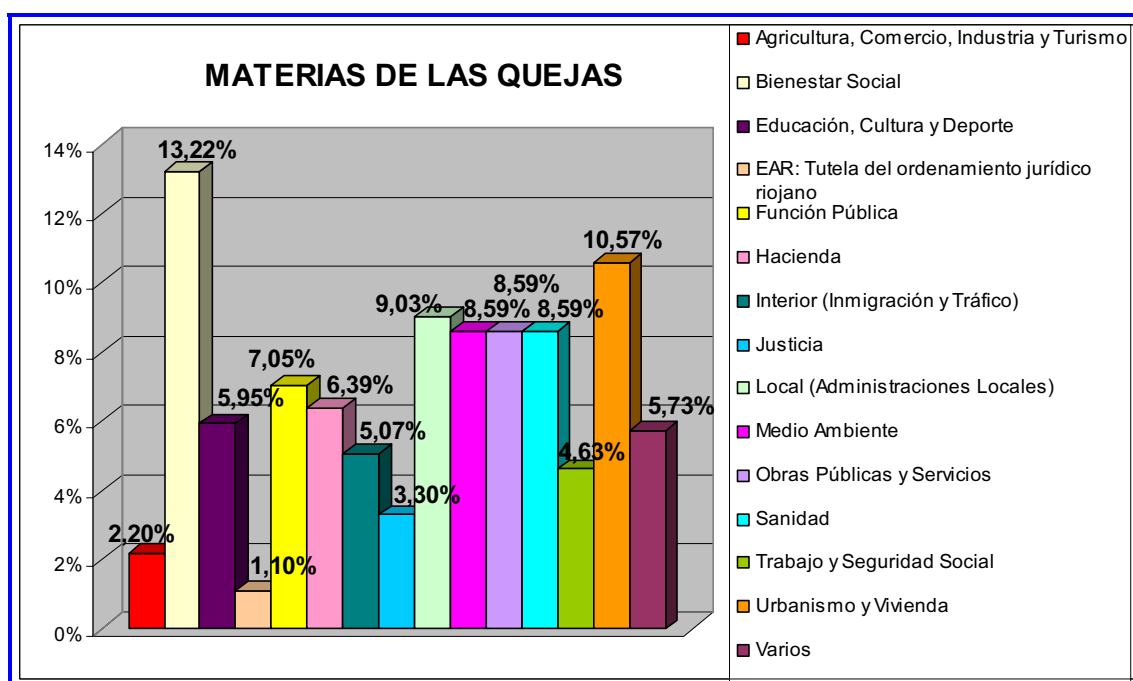
Gráfico 27



Por áreas temáticas, las quejas se distribuyen de acuerdo con el gráfico 28. Del mismo modo que sucede con las consultas, pero de forma más notable, se aprecia un fuerte incremento en las quejas referidas a la materia "Bienestar Social". Para ser más precisos, éstas han aumentado del 7,25% al 13,22%, fundamentalmente por la implantación de la Ley de Dependencia.

Por otro lado, "Urbanismo y Vivienda" ha experimentado un ligero crecimiento con respecto al año 2007, pasando del 9,84% al 10,57% y "Sanidad" ha descendido aproximadamente dos puntos porcentuales.

Gráfico 28



Una vez que las quejas son presentadas ante la Defensora del Pueblo Riojano comienza la fase de admisión, que consiste en el estudio del contenido de la queja y concluye con la admisión o no admisión a trámite del expediente; en este último caso, motivando el rechazo e informando al ciudadano de los cauces más pertinentes para hacer valer sus derechos.

Las cifras recogidas en el gráfico 29 demuestran que se han admitido a trámite casi un 8% más de las quejas presentadas en la Institución, comparativamente con el año 2007. Además, se ha rechazado un porcentaje menor de quejas (6,29% menos que en 2007). La diferencia se encuentra en las quejas remitidas al Defensor del Pueblo del Estado, un 1,65% menos que en 2007.

Gráfico 29

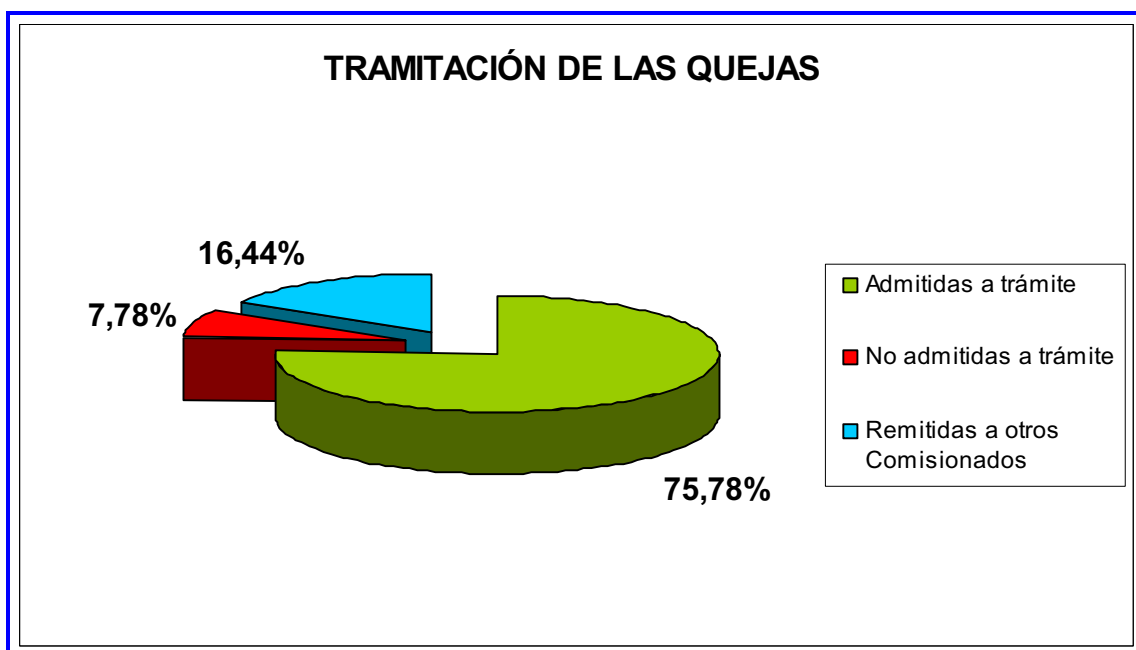
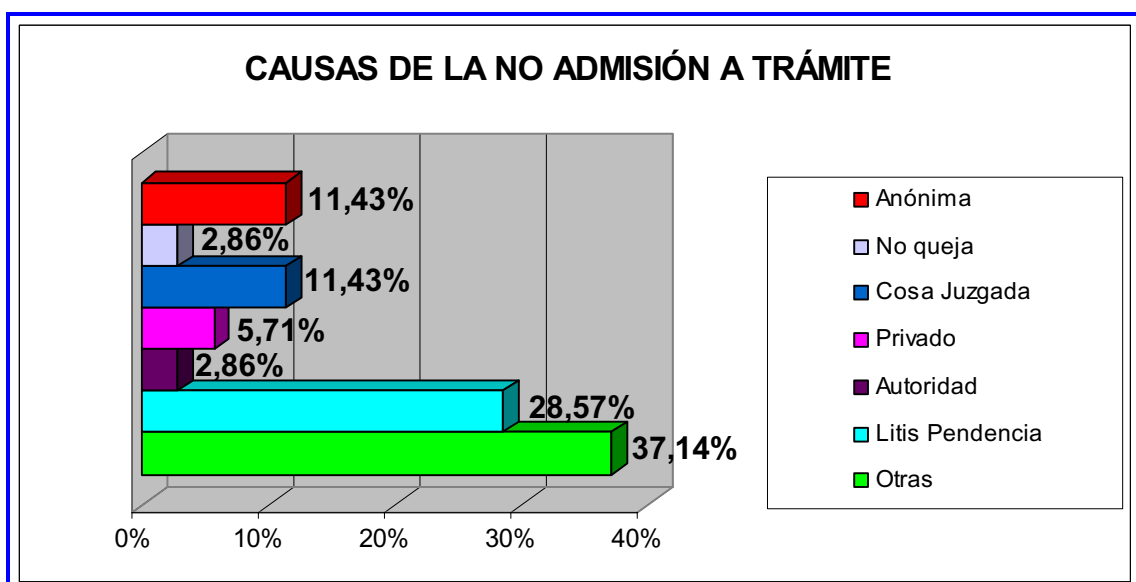


Gráfico 30



Entre las principales causas de la no admisión a trámite (35 quejas) destaca la inadmisión por tratarse de un asunto pendiente de resolución judicial (10 quejas, 28,57%) o sobre el que ha recaído sentencia (4 quejas, 11,43%). Un 11,43% de las quejas (4 de ellas) han sido anónimas y, por lo tanto, no cumplían los requisitos

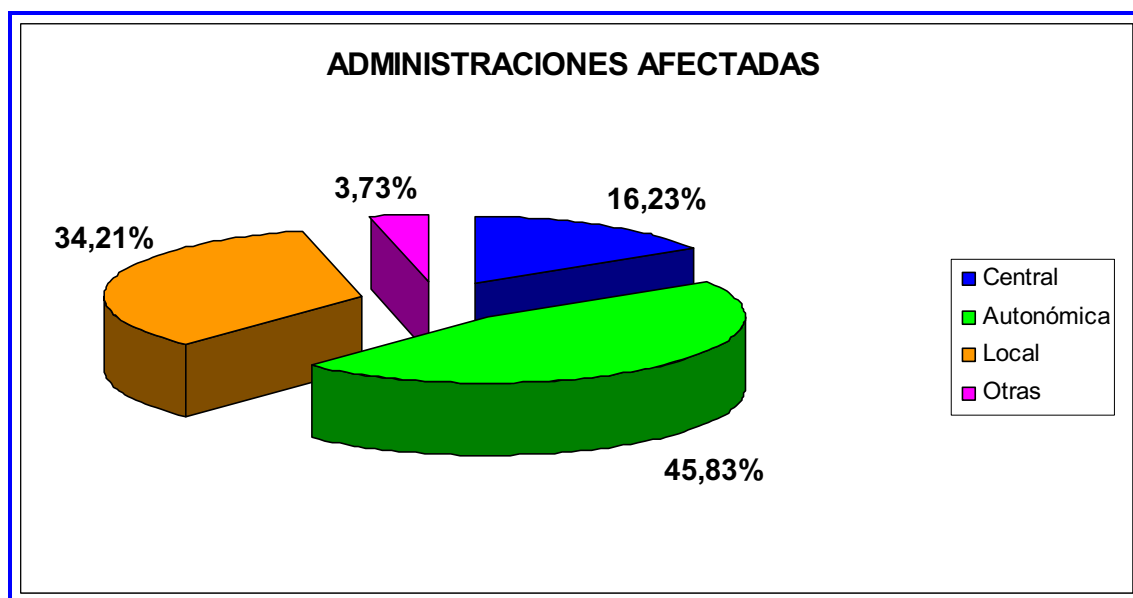
mínimos para ser admitidas. Finalmente, un elevado porcentaje, el 37,14% (13 quejas), corresponden a expedientes en los que concurren otras causas como el hecho de que no existan indicios suficientes sobre la existencia de irregularidad administrativa, o también que el asunto planteado entre dentro de la esfera de las facultades de decisión que la normativa atribuye a las Administraciones Públicas.

En cuanto a las quejas remitidas a otros Comisionados, 73 expedientes se han derivado al Defensor del Pueblo del Estado para su tramitación y 1 expediente al Procurador del Común de Castilla y León. Además, se ha recepcionado en la Institución una queja procedente del Justicia de Aragón referida al Ayuntamiento de Rincón de Soto, que se encuentra cerrada por Sugerencia aceptada.

Desde el punto de vista de las Administraciones afectadas, se mantienen prácticamente los mismos porcentajes que en el año 2007. La Administración Autonómica representa el 45,83% del total, la Administración Local el 34,21% y los órganos de la Administración Periférica del Estado el 16,23%.

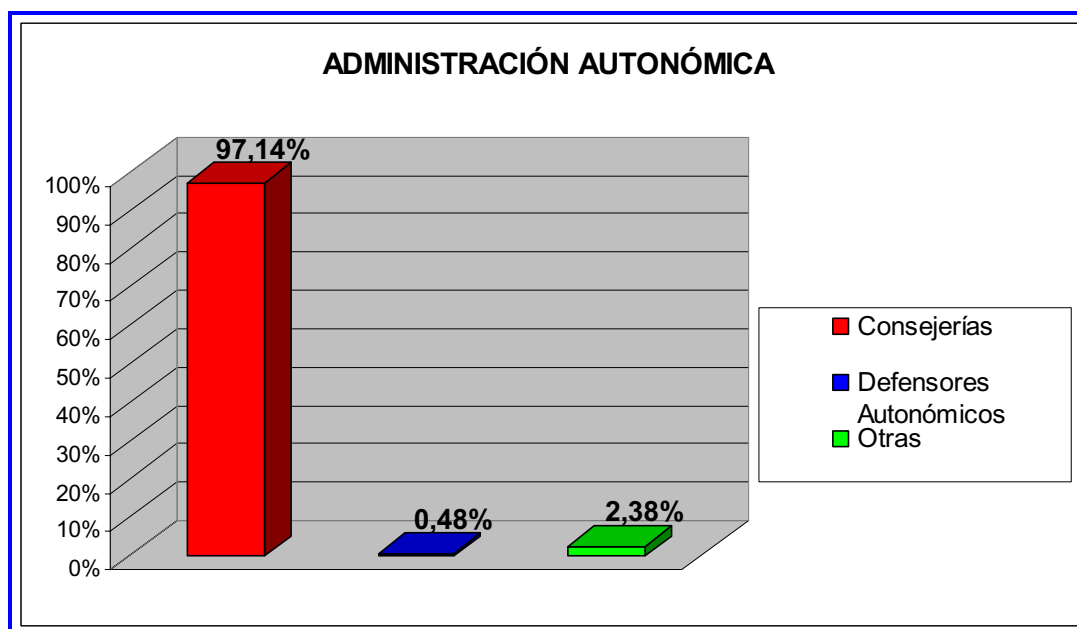
El 3,73% restante corresponde a otros organismos no incluidos en la clasificación anterior (fundamentalmente afectantes a la Administración Corporativa).

Gráfico 31



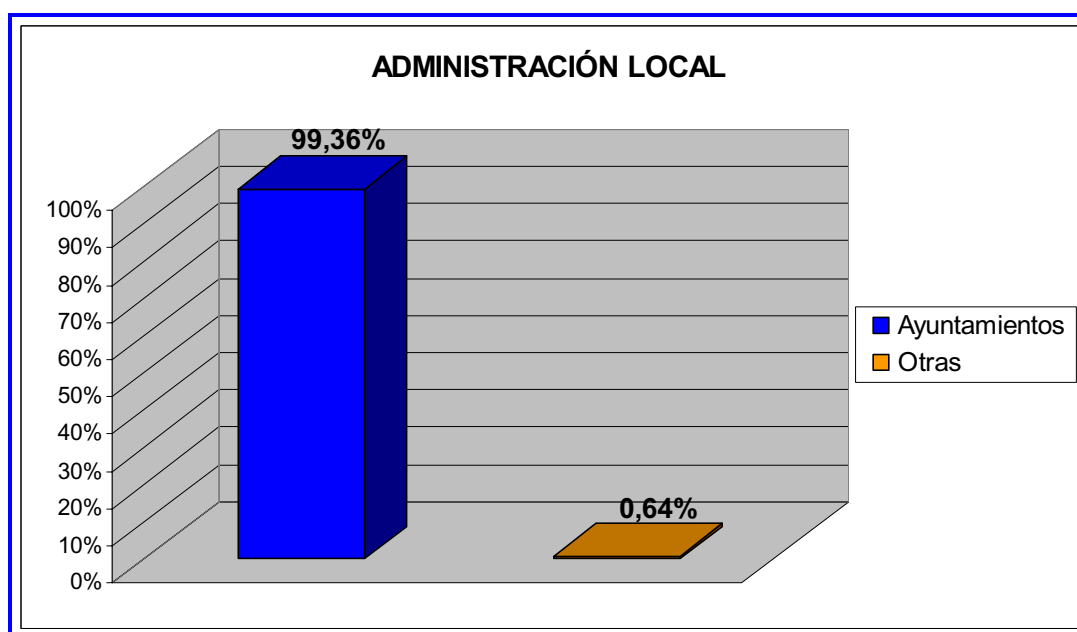
Las quejas referidas a órganos dependientes de la Administración Periférica del Estado en la Comunidad Autónoma de La Rioja han sido remitidas al Defensor del Pueblo del Estado para su tramitación, por cuestión de competencia.

Gráfico 32



De acuerdo con el gráfico 33, se han dirigido 204 requerimientos de información a las Consejerías, que se corresponden con el 97,14% de los remitidos a la Administración Pública Riojana. El resto de entidades (Defensores autonómicos y otros) apenas tienen representación si lo comparamos con los anteriores.

Gráfico 33



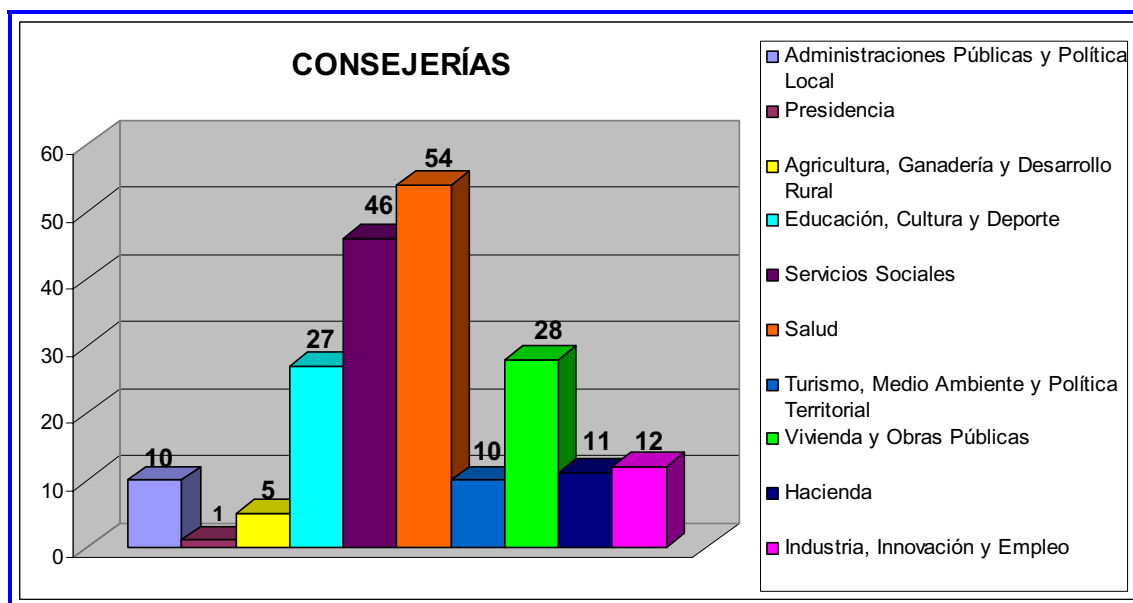
Los requerimientos de información dirigidos a las Entidades Locales durante el 2008 han sido 156, de los cuales 155 se distribuyen entre diferentes Ayuntamientos riojanos y 1 va dirigido a la Mancomunidad de Desarrollo Turístico de los municipios de San Asensio, Torremontalbo y Cenicero.

Todas las Consejerías integradas en el Gobierno de La Rioja han sido destinatarias de requerimientos de información: Salud (54 peticiones de información), Servicios Sociales (46), Vivienda y Obras Públicas (28), Educación, Cultura y Deporte (27), Industria, Innovación y Empleo (12), Hacienda (11), Administraciones Públicas y Política Local (10), Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial (10), Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural (5) y Presidencia (1).

Como dato más significativo, destacamos el incremento de los requerimientos de información dirigidos a las Consejerías de Servicios Sociales y Vivienda y Obras Públicas, principalmente.

Este resultado está estrechamente relacionado con las materias a las que van referidas las quejas.

Gráfico 34

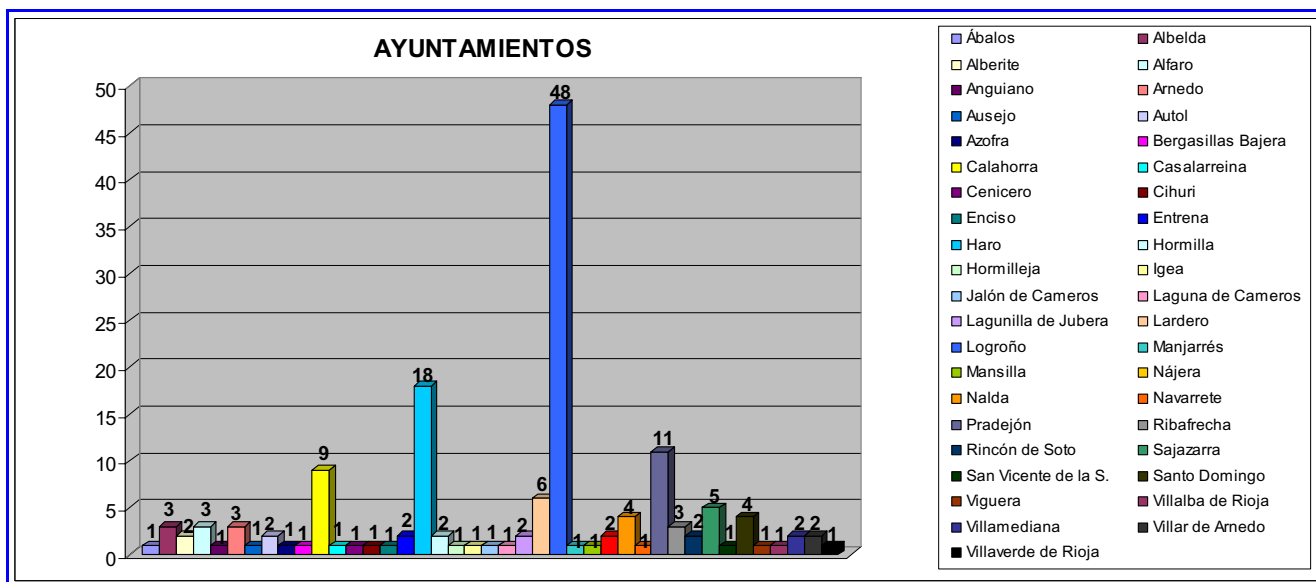


En el ámbito de la Administración Local, el Ayuntamiento de Logroño es el que genera un mayor número de quejas. A la Corporación logroñesa se remiten 48 requerimientos de información; en segundo lugar, se encuentra el Ayuntamiento de Haro con 18 peticiones de información y, en tercer lugar, el Ayuntamiento de Pradejón, con 11.

Los siguientes puestos los ocupan el Ayuntamiento de Calahorra, el de Lardero, el de Sajazarra, el de Santo Domingo de la Calzada y el de Nalda. Las restantes Entidades Locales, hasta hacer un total de 41, reciben de uno a tres requerimientos de información

Como conclusión, la actividad desarrollada por la Institución durante estos dos años ha llegado a **71 Corporaciones Locales**.

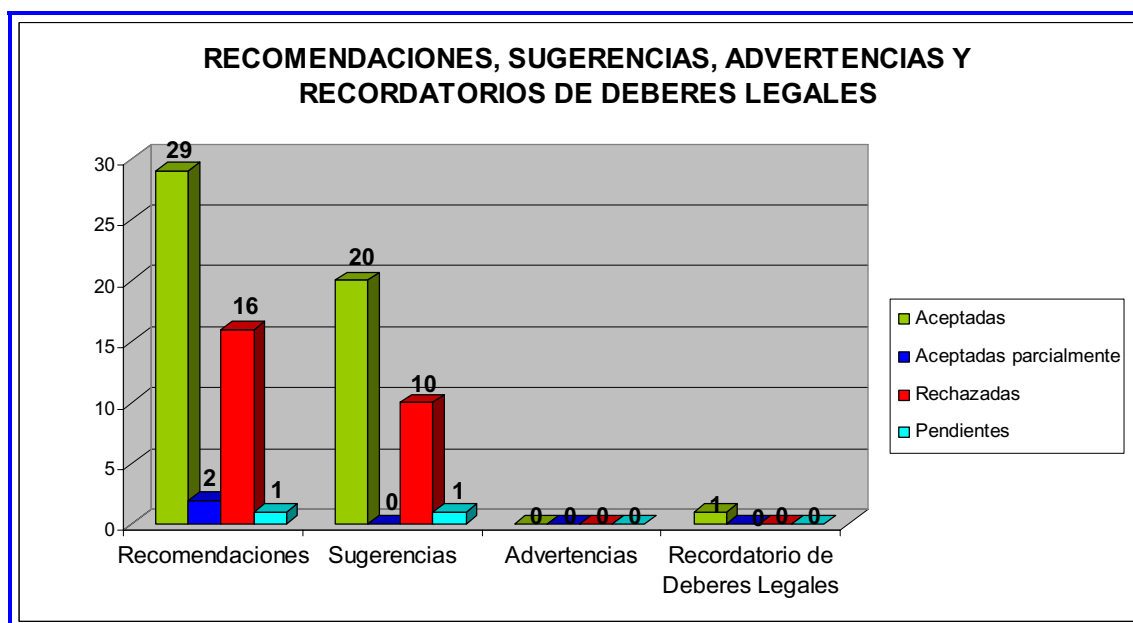
Gráfico 35



En el ejercicio de sus funciones, la Defensora del Pueblo Riojano puede formular a los organismos, autoridades y personal al servicio de las Administraciones afectadas, advertencias, recomendaciones, sugerencias y recordatorios relativos a sus deberes legales.

En los gráficos que se muestran a continuación se detallan las Resoluciones dictadas por la Defensora del Pueblo Riojano, así como la respuesta por parte de las Administraciones afectadas.

Gráfico 36



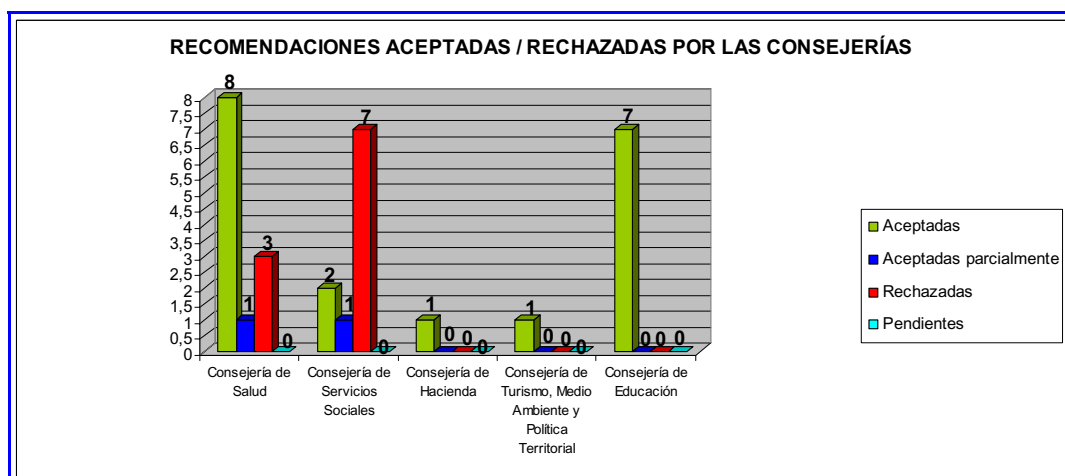
Las **Recomendaciones** formuladas por la Defensora del Pueblo Riojano durante el año 2008 han sido **48**, referidas tanto a quejas registradas en 2007 como en 2008. El 60,42% de éstas han sido aceptadas por las Administraciones a las que van dirigidas, el 4,17% aceptadas parcialmente, el 33,33% rechazadas y el 2,08% están pendientes de respuesta a fecha de cierre de este informe.

Por otro lado, se dictaron **31 Sugerencias**, también referidas a quejas del 2007 y del 2008, que han sido aceptadas por las Administraciones en un 64,52% de los casos, rechazadas en un 32,26% y pendientes de respuesta en un 3,22%.

Finalmente, se formuló **un Recordatorio de Deberes Legales**, referido a una queja del 2007, que fue aceptado.

Comparativamente con el año 2007, las Recomendaciones formuladas se han incrementado en un 60%, mientras que las Sugerencias han aumentado de 14 a 31.

Gráfico 37



Nota 1: la **Recomendación 26/2008** es aceptada por la Consejería de Servicios Sociales y la de Salud (se considera aceptada por Servicios Sociales), la **Recomendación 35/2008** es aceptada por la Consejería de Servicios Sociales y la de Salud (se considera aceptada por Salud) y la **Recomendación 43/2008** es aceptada por la Consejería de Educación y está pendiente de respuesta por el Ayuntamiento de Logroño.

Nota 2: la **Recomendación 14/2008** dirigida al Colegio Oficial de Arquitectos de La Rioja ha sido aceptada, pero no se incluye en ningún gráfico por tratarse de una Administración Corporativa.

Gráfico 38

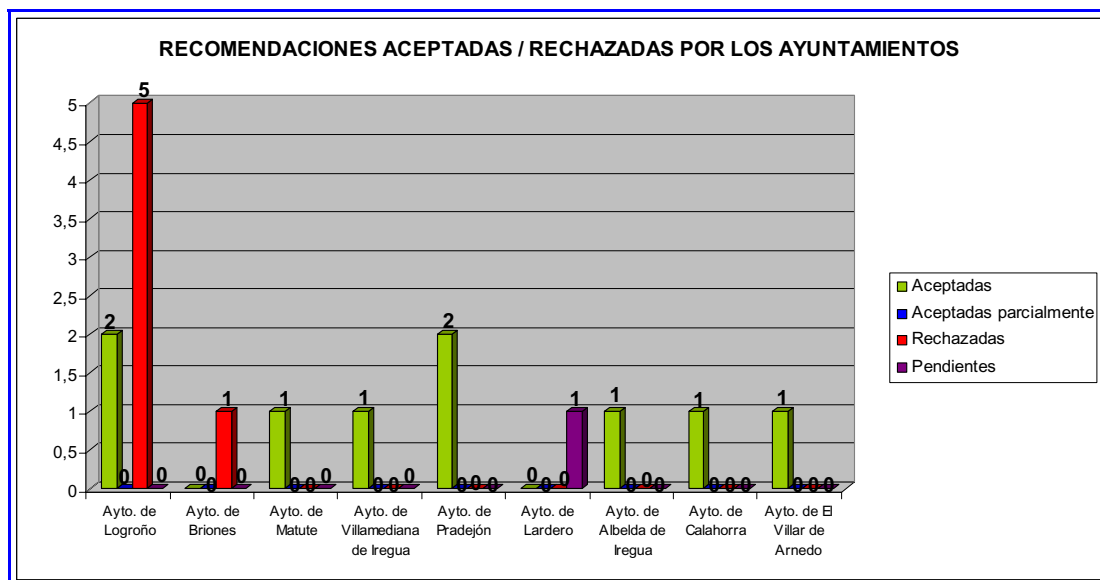
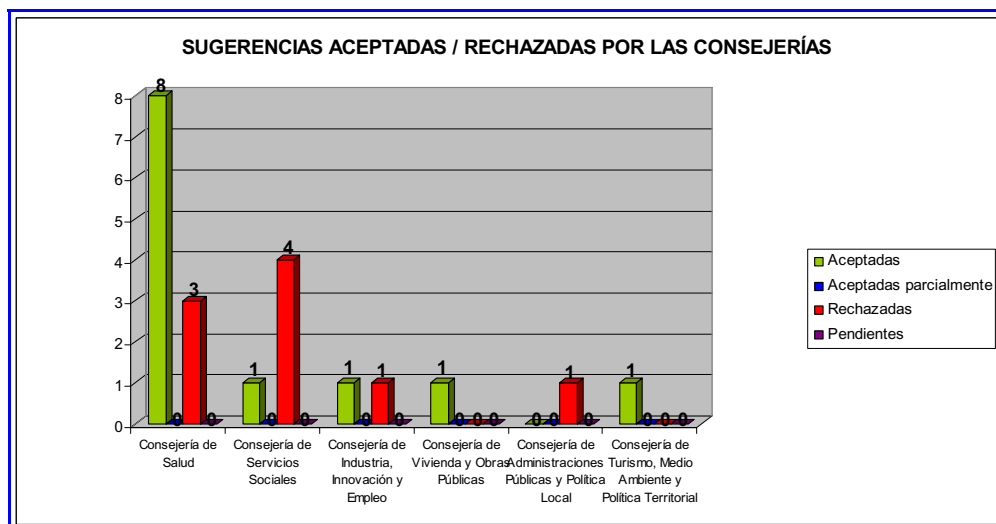
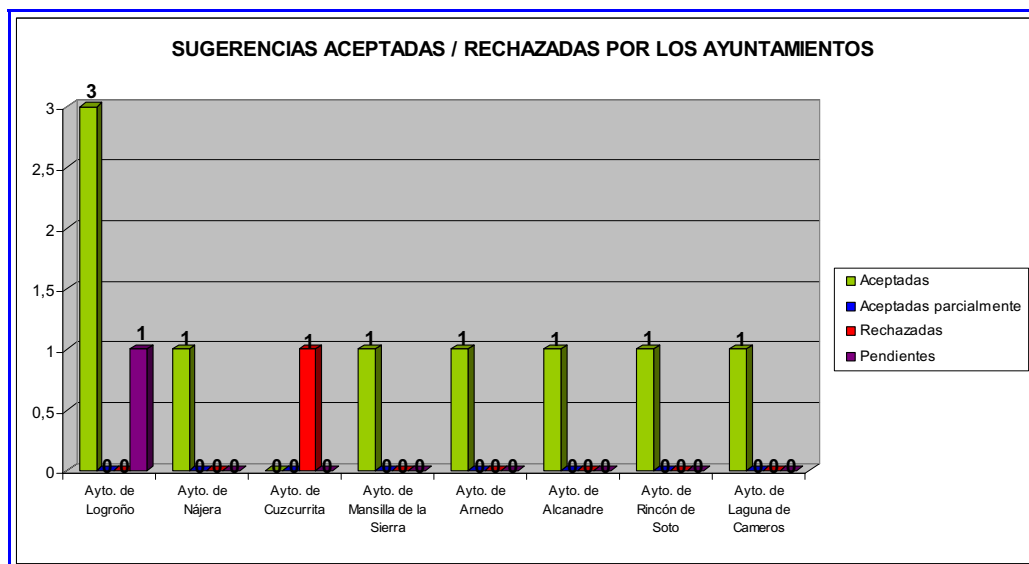


Gráfico 39



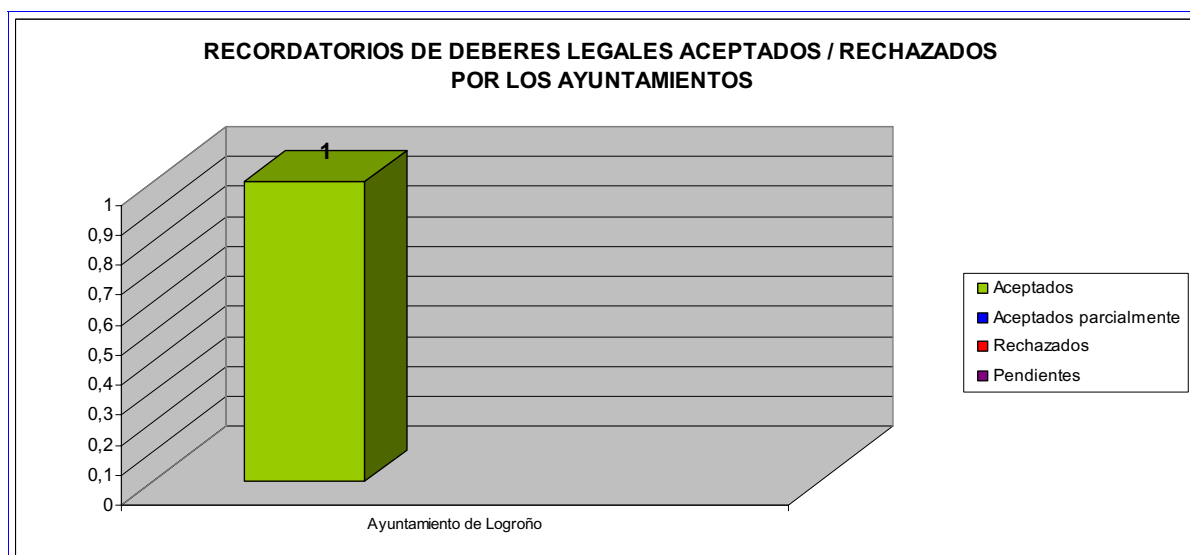
Nota: la **Sugerencia 3/2008** es aceptada por las Consejerías de Servicios Sociales y la de Educación, Cultura y Deporte, la **Sugerencia 5/2008** es aceptada por la Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial y el Ayuntamiento de Logroño y la **Sugerencia 16/2008** es rechazada por la Consejería de Servicios Sociales y aceptada por el Ayuntamiento de Arnedo.

Gráfico 40



Nota: la **Sugerencia 5/2008** es aceptada por la Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial y el Ayuntamiento de Logroño y la **Sugerencia 16/2008** es rechazada por la Consejería de Servicios Sociales y aceptada por el Ayuntamiento de Arnedo.

Gráfico 41



De los gráficos 37 a 41 podemos obtener las siguientes conclusiones:

1. En términos absolutos, la Consejería de Salud es la que más Recomendaciones acepta (9, total o parcialmente), lo cual supone el 75% de las Recomendaciones dirigidas a esta Administración. El resto son rechazadas.
 2. La Consejería de Educación, Cultura y Deporte acepta el 100% de las Recomendaciones de la Defensora del Pueblo Riojano (7).
 3. Las Recomendaciones dirigidas por la Defensora del Pueblo Riojano a las Consejerías de Hacienda (1), Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial (1) y Colegio Oficial de Arquitectos de La Rioja (1) son aceptadas en los tres casos.
 4. La Consejería de Servicios Sociales acepta total o parcialmente el 30% de las Recomendaciones que recibe de la Institución, por lo que ha sido la Consejería menos receptiva en lo que a Recomendaciones se refiere.
 5. Analizando el posicionamiento de los Ayuntamientos riojanos ante las Recomendaciones dictadas, destaca el rechazo por parte del Ayuntamiento de Logroño del 71,43% de las Recomendaciones, el resto (2) son aceptadas.
 6. Otras Corporaciones Locales que aceptan las Recomendaciones de la Defensora son: Pradejón (2), Matute (1), Villamediana de Iregua (1), Albelda de Iregua (1), Calahorra (1) y El Villar de Arnedo (1). Hay una Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Lardero que está pendiente de respuesta.
 7. En relación con las Sugerencias, de nuevo la Consejería de Salud es la Administración más receptiva, con 8 Resoluciones aceptadas (72,73% de las formuladas a esta Administración).
 8. Las Consejerías de Servicios Sociales, Industria, Innovación y Empleo, Vivienda y Obras Públicas y Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial aceptan una Sugerencia cada una.
 9. El porcentaje de rechazo sigue la misma tendencia que las Recomendaciones. La Consejería de Servicios Sociales no acepta el 80% de las Sugerencias, la Consejería de Salud el 27,27% y las Consejerías de Industria, Innovación y Empleo y Administraciones Públicas y Política Local rechazan una.
 10. Analizando el grado de aceptación de las Sugerencias por parte de las Administraciones Locales, observamos un posicionamiento totalmente inverso en el Ayuntamiento de Logroño: acepta tres Sugerencias, quedando pendiente la respuesta en una de ellas.
 11. El resto de Sugerencias son aceptadas por los Ayuntamientos de Nájera, Mansilla de la Sierra, Arnedo, Alcanadre, Rincón de Soto y Laguna de Cameros y una de ellas rechazada por el Ayuntamiento de Cuzcurrita.
-

12. Se formuló un único Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Logroño que ha sido aceptado.

Distinguiendo entre Administración Autonómica y Local, las Consejerías aceptan el 61,29% de las Recomendaciones y el 57,14% de las Sugerencias, mientras que los Ayuntamientos aceptan el 56,25% de las Recomendaciones y el 81,82% de las Sugerencias.

Gráfico 42

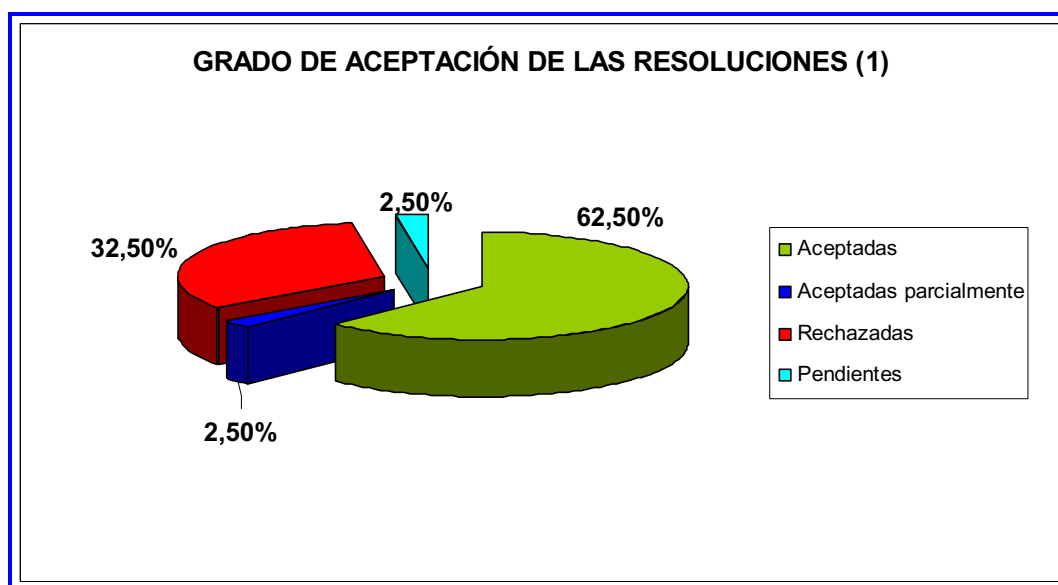
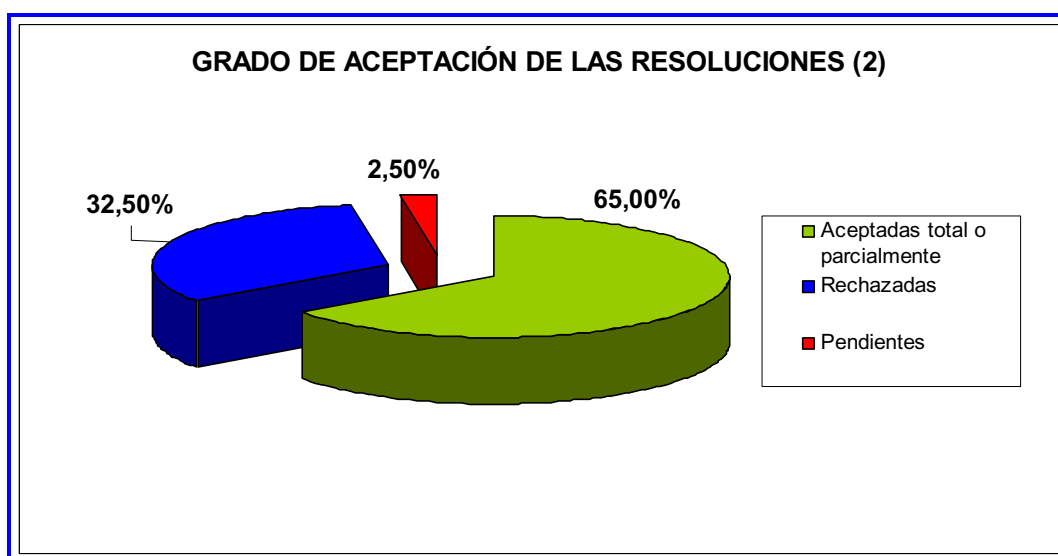


Gráfico 43



Los gráficos 42 y 43 reflejan de manera global el grado de aceptación de las Resoluciones emitidas por la Defensora del Pueblo Riojano durante el año 2008.

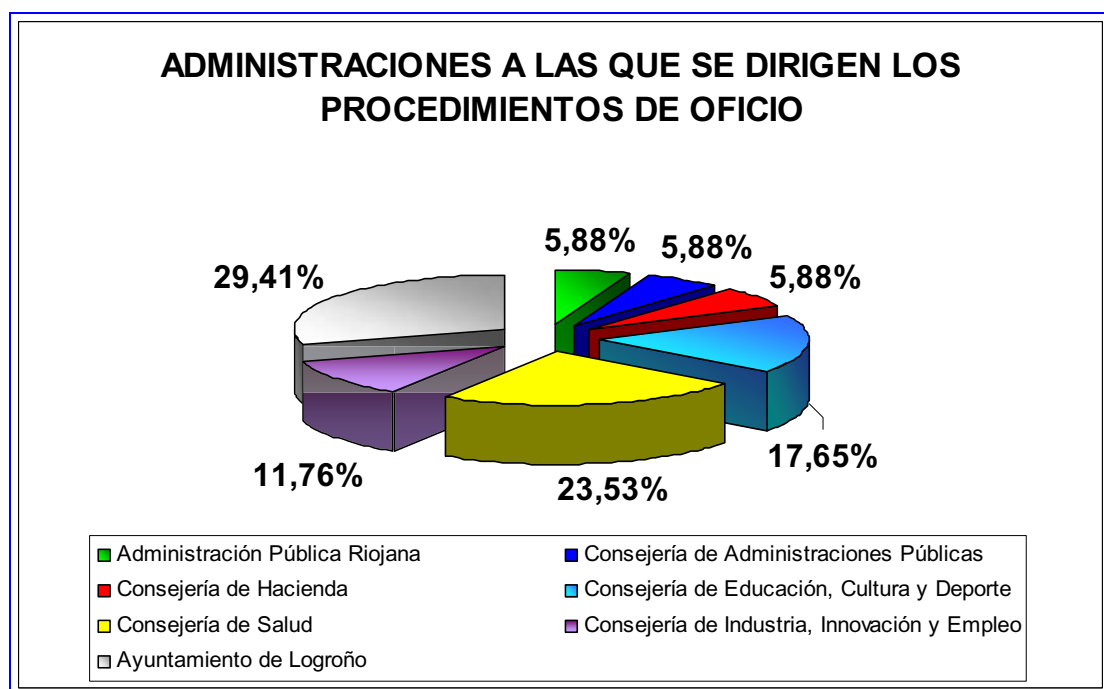
El porcentaje de aceptación de las mismas ha disminuido del 66,67% en 2007 al **65%** en 2008 debido a la reducción del número de Resoluciones aceptadas parcialmente (del 15,56% en 2007 al 2,50% en 2008) y al número de Resoluciones que quedan pendientes de respuesta (un 2,50% de las emitidas), mientras que en 2007 todas habían sido respondidas a fecha de presentación del informe anual.

Por otro lado, el porcentaje de Resoluciones rechazadas ha aumentado en poco más de un punto porcentual con respecto al año 2007 (del 31,11% al 32,50%).

En términos generales, podemos concluir que una parte del descenso experimentado en el porcentaje de aceptación se debe, no tanto a una menor colaboración de las Administraciones Públicas, como a la demora en la respuesta o al incumplimiento de plazos por parte de las mismas, puesto que las Resoluciones aceptadas íntegramente han aumentado del 51,11% al 62,50%.

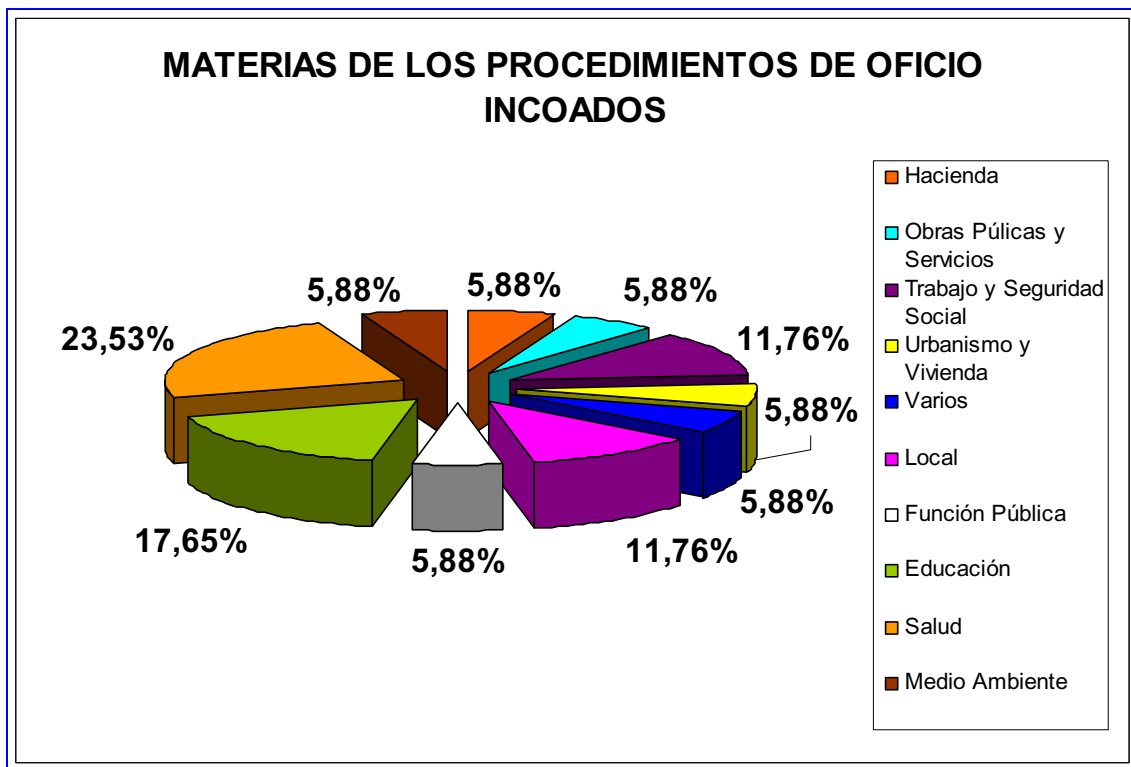
Los 17 expedientes de oficio incoados por la Defensora del Pueblo Riojano durante el año 2008, para la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos de los ciudadanos, son objeto de un análisis pormenorizado basado en las Administraciones a las que van dirigidos, materias sobre las que versan, estado de tramitación de los mismos y causas de cierre, en su caso.

Gráfico 44



Por orden de representación, el Ayuntamiento de Logroño acapara el 29,41% de los procedimientos de oficio, proporción similar a la del año 2007 (30,77%). En segundo lugar, se sitúa la Consejería de Salud, con un 23,53%; en tercer lugar, la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, con el 17,65% y en cuarto lugar, la Consejería de Industria, Innovación y Empleo, con el 11,76%. El resto se reparte entre la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, la de Hacienda y un procedimiento de oficio dirigido a la Administración Pública Riojana en general.

Gráfico 45



Los expedientes de oficio se engloban en las áreas temáticas que se concretan en el gráfico 45, entre las que destacan Salud (23,53%), Educación (17,65%), Trabajo y Seguridad Social (11,76%) y Local (11,76%).

Sobre el estado de tramitación de los procedimientos de oficio, un 76,47% de ellos se encuentran cerrados (13 expedientes) y el resto en tramitación (4).

Entre las causas de cierre de los procedimientos de oficio debemos señalar: la emisión de una Sugerencia (5 procedimientos de oficio; 38,46%), de una Recomendación (1 procedimiento de oficio; 7,69%), la elaboración de un Informe Especial (1 procedimiento de oficio, 7,69%), por solución del problema planteado (1 expediente de oficio, 7,69%) o por no existir irregularidad administrativa (5 expedientes de oficio, 38,46%).

Gráfico 46

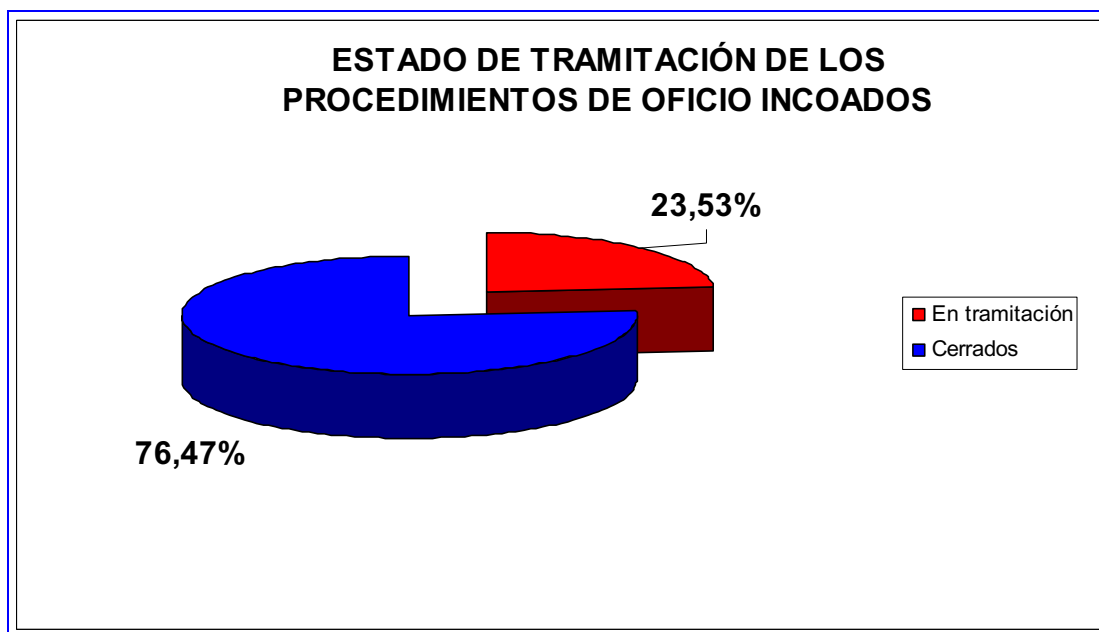
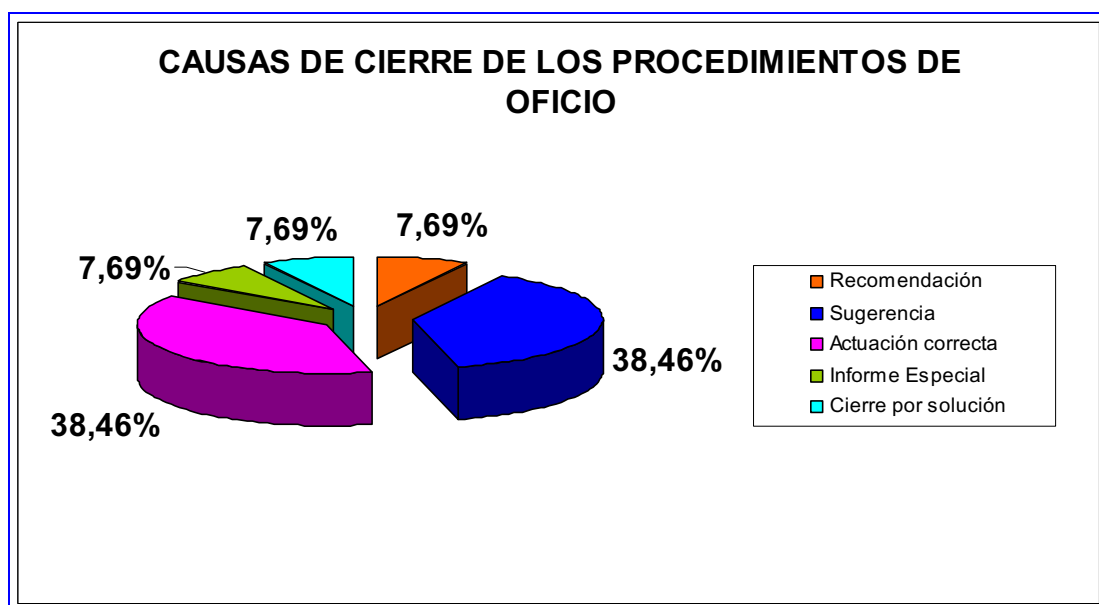
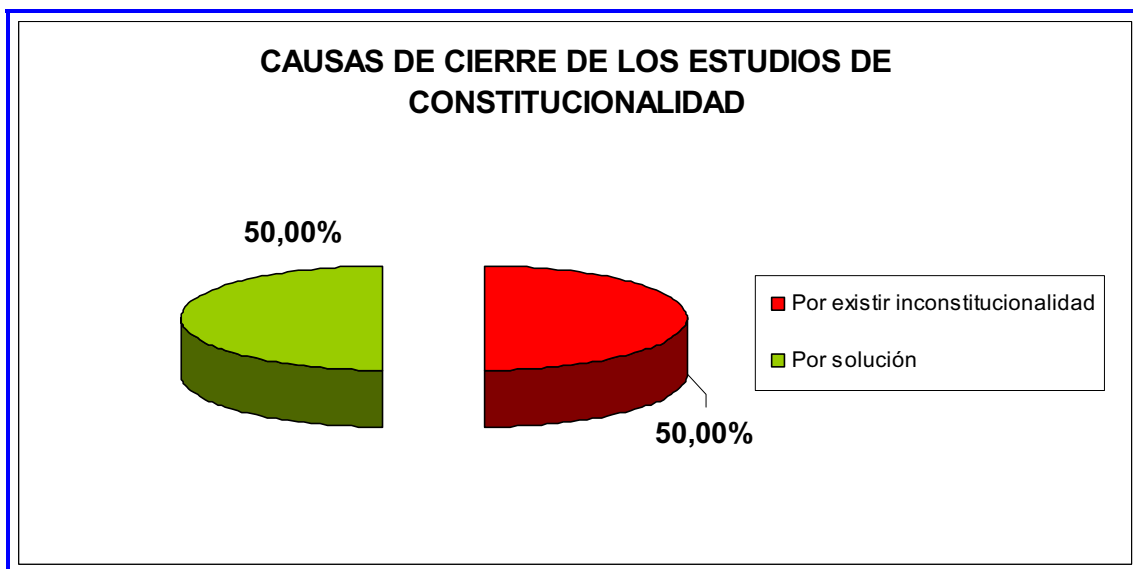


Gráfico 47



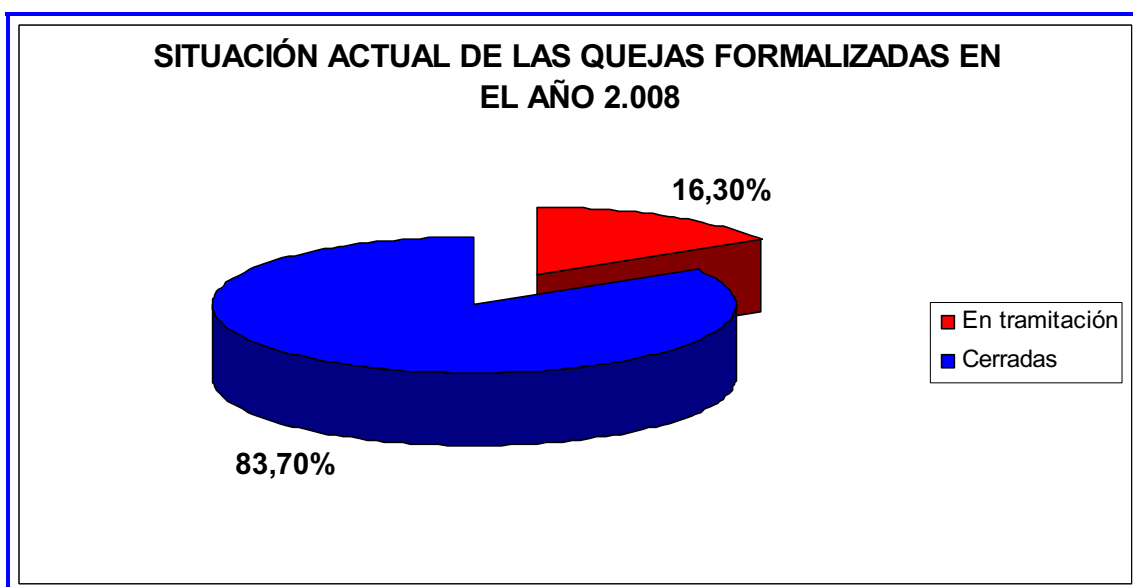
Además de los procedimientos de oficio en sentido estricto, se incoaron 4 estudios de constitucionalidad sobre Leyes o disposiciones con fuerza de Ley que pudieran suponer una infracción de nuestro Ordenamiento Jurídico, de los cuales 2 se cerraron, uno por existir inconstitucionalidad y otro por solución.

Gráfico 48



Para finalizar con la valoración estadística de las quejas, haremos referencia al estado de tramitación de los expedientes y las causas de cierre de los mismos.

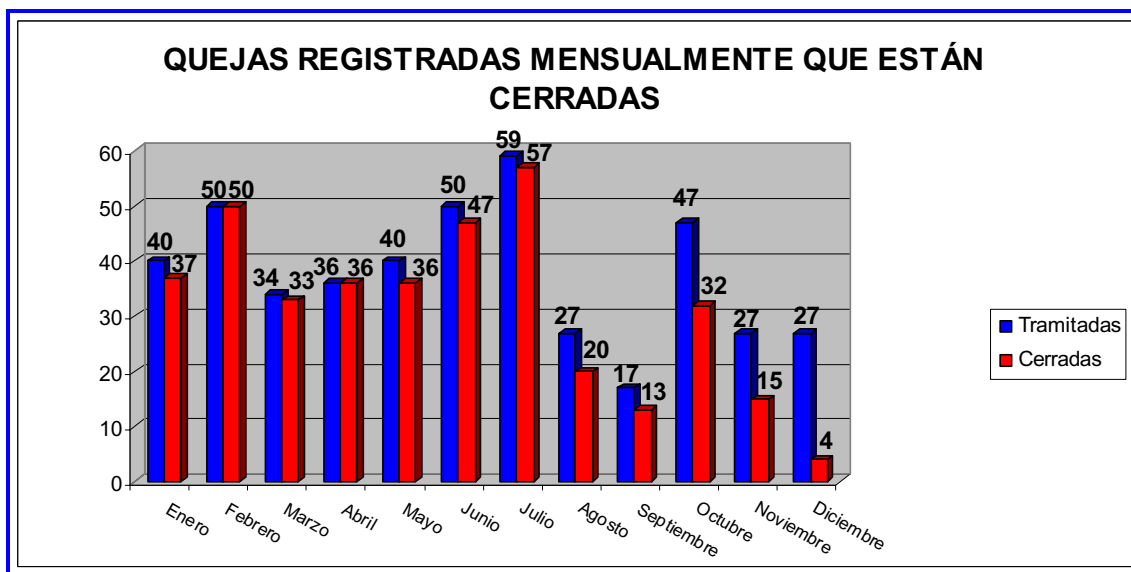
Gráfico 49



Del total de las quejas tramitadas durante el año 2008 se han resuelto 380, es decir, el 83,70%, mientras que el 16,30% restante (74 quejas) están pendientes de resolución a fecha de presentación de este informe. Recordamos que en el año 2007 se resolvieron 354 expedientes, el 91,71% de las quejas formuladas.

Analizando los datos mes a mes, observamos el número de quejas que se encuentran ya archivadas y las que quedan pendientes de resolución.

Gráfico 50



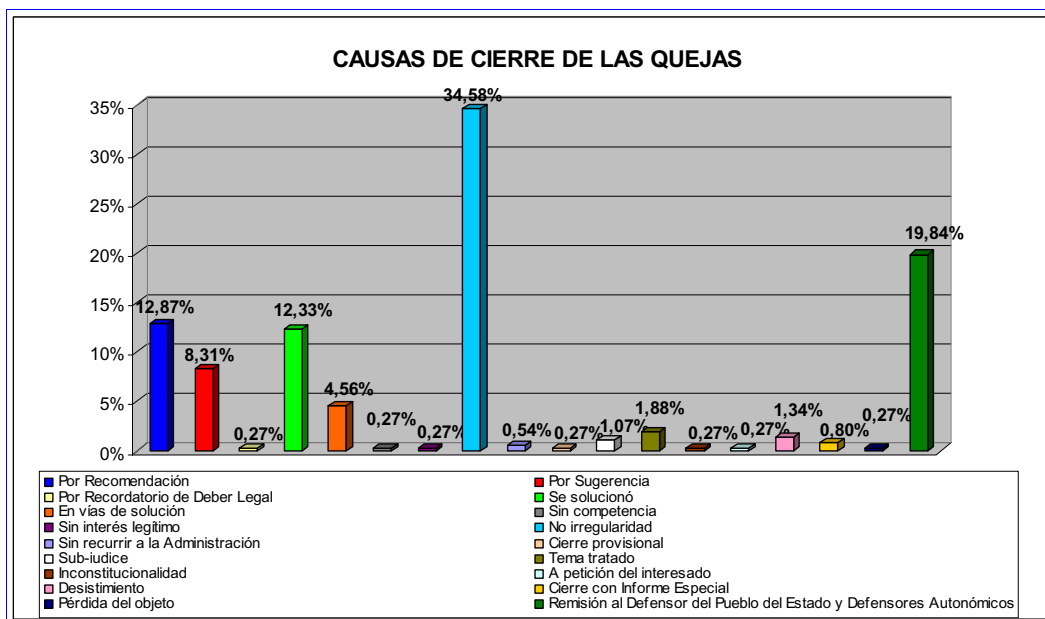
El gráfico 51 refleja las causas de cierre de los expedientes iniciados en el año 2008.

En el 34,58% de los casos, la tramitación de las quejas concluyó no apreciándose, por nuestra parte, vulneración de derechos ni actuación irregular por parte de la Administración. Esta cifra es casi 5 puntos porcentuales superior a la del año 2007.

Los expedientes remitidos al Defensor del Pueblo del Estado y otros Defensores Autonómicos para su tramitación representan el 19,84% y los cierres con Recomendación, Sugerencia y Recordatorio de Deberes Legales suponen el 12,87%, 8,31% y 0,27% respectivamente.

Por otro lado, ha aumentado el número de quejas cerradas por solución del problema planteado, con un 12,33% de los cierres y se mantiene la cifra en el caso de cierres por encontrarse el asunto en vías de solución (4,56%).

Gráfico 51

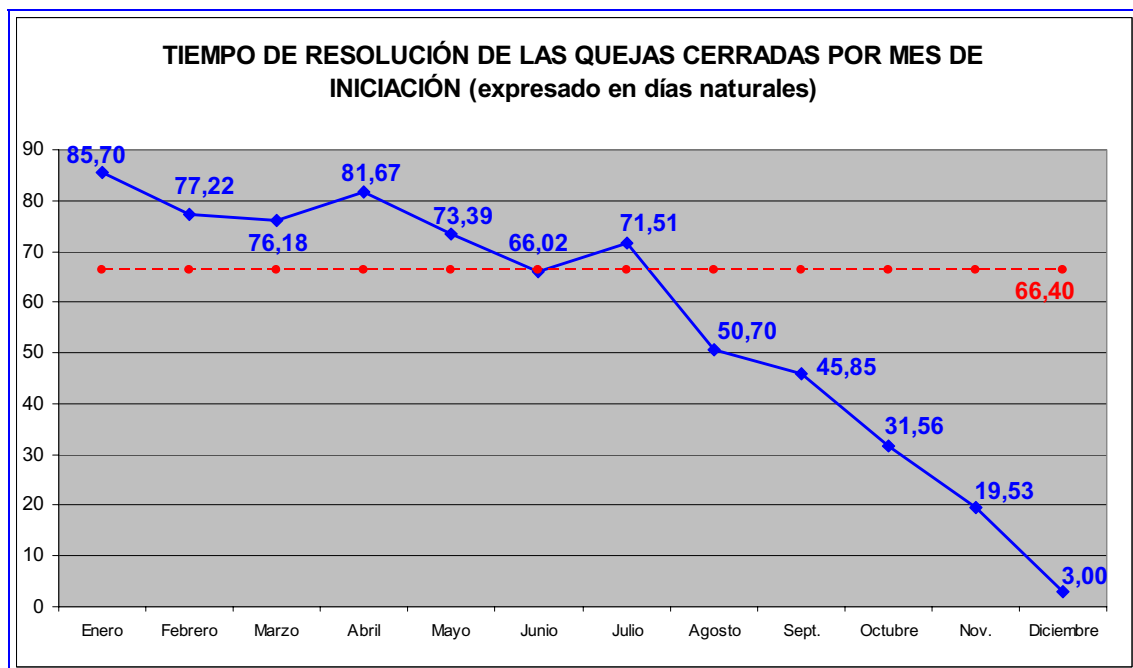


Las **reaperturas** de expedientes ya cerrados ascienden este año a **ocho**, de las cuales cuatro se encuentran en tramitación (dos del 2007 y dos del 2008), una se ha cerrado por no haberse detectado irregularidad administrativa, una por solución del problema planteado, una más por tratarse de un asunto pendiente de resolución judicial y la última con una Recomendación que finalmente fue aceptada por la Administración.

En lo que atañe al tiempo de resolución de los expedientes, podemos señalar que éste oscila en función del mes de inicio, afirmación lógica considerando que hay expedientes pendientes de resolver, sobre todo los iniciados en los últimos meses del año, que todavía no pueden tenerse en cuenta a efectos de cierre.

En cualquier caso, el tiempo medio de resolución de las quejas archivadas se sitúa en 66,40 días, algo superior a la media de 2007 (58,28 días).

Gráfico 52

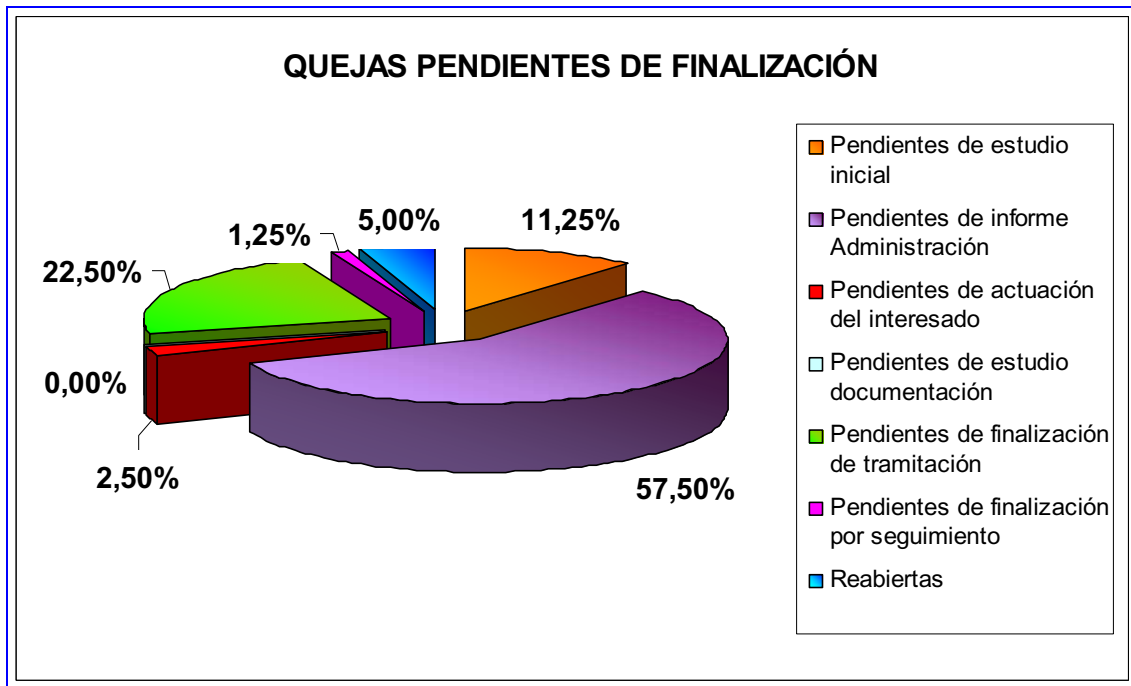


Para concluir con este capítulo, mostramos gráficamente el estado en que se encuentran las quejas en tramitación, tanto de expedientes pendientes del 2007 como del 2008.

Tabla 2

QUEJAS PENDIENTES DE FINALIZACIÓN		
Pendientes de Estudio Inicial		
Año 2008		%
9		1,98%
Pendientes de Informe Administración		
Año 2008		%
46		10,13%
Pendientes de Actuación del Interesado		
Año 2008		%
2		0,44%
Pendientes de Estudio Documentación		
Año 2008		%
0		0%
Pendientes de Finalización de Tramitación		
Año 2007		%
4		1,04%
Año 2008		%
14		3,08%
Pendientes de Finalización por Seguimiento		
Año 2008		%
1		0,22%
Reabiertas		
Año 2007		
2		0,52%
Año 2008		%
2		0,44%
TOTAL PENDIENTES DE FINALIZACIÓN		
Año 2007	6	1,56%
Año 2008	74	16,30%

Gráfico 53





Defensora
del Pueblo
Riojano

CAPITULO X

DECLARACIÓN DE ADMINISTRACIONES COLABORADORAS Y NO COLABORADORAS CON LA INSTITUCIÓN

1. La obligación de colaboración de las Administraciones Públicas: causas impeditivas que obstaculizan la buena marcha de los procedimientos de investigación instruidos por la Defensora del Pueblo Riojano.

El segundo año de funcionamiento de la Institución y de hacer pública y manifiesta su existencia y conocimiento a las Administraciones riojanas a las cuales supervisa de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del EAR y en particular de acuerdo con el artículo 1.3º de la Ley 6/2006, la Defensora no ha emitido ninguna Resolución declarando a aquéllas incursas en una causa de hostilidad, o como entorpecedora o no colaboradora con el Alto Comisionado del Parlamento designado por éste para la protección y defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos proclamados en el Título I de nuestra Constitución.

En principio hemos de recordar que la Defensoría es una “magistratura de persuasión”, y que carecería de utilidad si las Administraciones a las que supervisa hacen caso omiso, o bien no dan la información puntual y necesaria para que la Defensora pueda posicionarse y en definitiva, servir a su fin, a la protección de los derechos de los ciudadanos que acuden a su amparo. Por ello, el propio Legislador autonómico establece el **deber de colaboración** de las Administraciones con el Alto Comisionado del Parlamento en su artículo 5 de la Ley 6/2006, con el siguiente tenor literal:

1. La Administración y, en general, todos los órganos y Entes sujetos a la supervisión del Defensor del Pueblo Riojano están obligados a auxiliarle, con carácter preferente y urgente, en sus investigaciones.
2. Si alguna autoridad o funcionario incumpliera esta labor de auxilio, el Defensor del Pueblo Riojano lo pondrá en conocimiento del superior jerárquico de los mismos y, si procediere, del Ministerio Fiscal. El Defensor del Pueblo Riojano incluirá estas actuaciones en su informe anual al Parlamento de La Rioja.

Para hacer efectiva la supervisión de las Administraciones riojanas que tengo encomendada, el Defensor del Pueblo Riojano goza de la más absoluta independencia y de la más completa autonomía para la defensa de los derechos constitucionales. Por otra parte, y este es un factor de indudable eficacia práctica, la supervisión descansa en el deber de colaboración, nítidamente acogido por el Ordenamiento Jurídico vigente, y cuyo precepto me he permitido expresar en su contenido literal.

El deber de colaboración de las autoridades, funcionarios o empleados públicos se sustenta, aparte del mandato legal cuya fuente jurídica descansa en el artículo 22 de nuestro EAR, en la tipificación que lleva a cabo el Código penal vigente, en su artículo 502.2 del delito de desobediencia a los Defensores. Ahí reside, quizá, el único aspecto vinculante de nuestra actividad ordinaria, fundamentada más en la persuasión que en la obligación. Más en la *auctoritas* que en la *potestas*.

Ese delito de desobediencia es una infracción aplicable en el caso de que la autoridad, funcionario o empleado público obstaculice o se muestre hostil a la

investigación llevada a cabo por el Defensor como consecuencia de la gestión de una queja. O que dilate indebidamente el envío de los informes requeridos. O que dificulte el acceso a la documentación administrativa necesaria para llevar a buen término la mencionada investigación. La sanción que puede imponerse por la autoridad judicial, tras el oportuno proceso penal, oscila entre la multa y la inhabilitación especial, para el desempeño de empleo o cargo público, por tiempo de seis meses a dos años, o la suspensión en el empleo o cargo por una duración semejante.

La inicial andadura de esta Institución nueva, en nuestra Comunidad Autónoma ha hecho que ante el desconocimiento de la misma, como Defensora del Pueblo Riojano, aplique con prudencia el contenido de dichos preceptos, pues como siempre he afirmado en mis relaciones con las Administraciones Públicas, mi función no es la del enfrentamiento ni oposición, sino la de mostrar la colaboración, si bien **“colaboración crítica”** – como advertí en mi exposición pública del primer Informe Anual ante el Pleno del Parlamento de La Rioja-, todo ello en aras a la resolución de un problema que un ciudadano o un colectivo ha expuesto ante esta Institución. De esta suerte, el contenido de las actuaciones de la Defensora del Pueblo Riojano vienen determinados, como ya se dijo antes, por las características y la naturaleza de las quejas. Las quejas, aunque pueden iniciarse de oficio, y durante el 2008 esta Institución acordó el inicio de más de veinte procedimientos de oficio, son presentadas en aplastante mayoría numérica por los ciudadanos.

Hechas estas precisiones que no son mera retórica sino necesarias para entender el funcionamiento de los procedimientos de investigación iniciados a instancia de parte interesada o bien de oficio por la Defensora, hemos de expresar en el presente Capítulo cómo se han comportado las Administraciones Públicas supervisadas ante los requerimientos de información expedidos por esta Oficina.

En principio, tal y como se ha declarado anteriormente no existe ninguna Resolución declarando a una Administración como “no colaboradora” u hostil, empero por la buena marcha de esta Institución y dado que el artículo 18 de la Ley 6/2006 expresa que el órgano, entidad, autoridad o funcionario al que se le requiere dicha información ha de contestar por escrito en el **plazo máximo de veinte días**, resulta conveniente relacionar las Administraciones que puntualmente y con una información completa y fidedigna han cumplido con tal mandato del Legislador y han satisfecho debidamente el deber de auxilio que impone el artículo 5 del mismo texto legal; a sensu contrario, también se detallarán aquellas a las que se les ha de conminar a mejorar el contenido de los informes e incluso el tiempo de respuesta.

2. Administraciones colaboradoras: informes emitidos en plazo y con un contenido detallado.

Al primer requerimiento de información y con gran detalle de la información solicitada por la Defensora, con la finalidad de considerar plenamente instruido el procedimiento de investigación y por ende, para posicionarnos en relación con el tema planteado por el autor o autores de la queja, o bien por el acuerdo de iniciación de oficio de los procedimientos, han respondido fielmente y por ello, se reitera en este Capítulo nuestro agradecimiento los siguientes organismos oficiales:

A) En la Administración autonómica:

- Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural.
- Consejería de Hacienda.
- Consejería de Industria, Innovación y Empleo
- Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial.
- Consejería de Vivienda y Obras Públicas y
- Consejería de Salud.

De todas ellas y por la importancia que el tema sanitario tiene para la mayor parte de las personas que acuden a esta Institución hemos de reseñar la especial colaboración mostrada desde la **Consejería de Salud** tanto en el envío de la documentación requerida como en el alto porcentaje de aceptación y cumplimiento de las Resoluciones dictadas por esta Defensoría.

B) En la Administración Local: se declaran especialmente colaboradoras en lo tocante al suministro de información en plazo y en toda su extensión aportándonos incluso copia íntegra de los expedientes administrativos, los siguientes Ayuntamientos:

- Alfaro
- Arnedo
- Calahorra

También queremos hacer pública la especial colaboración mostrada en todos los expedientes por el **Ayuntamiento de Calahorra** no sólo por la puntualidad en el cumplimiento de plazos sino por la calidad de información suministrada; la cual resulta necesaria para que desde esta Institución podamos desempeñar la debida protección y defensa de los derechos de los ciudadanos.

3. Administraciones a las que les es exigible una mejor colaboración en el suministro de la información requerida por la Defensora del Pueblo.

Con la finalidad de que los expedientes de investigación instruidos en la Defensoría no se eternicen por causas no imputables al funcionamiento regular de esta Institución, y reiterando que ninguna Administración se ha negado en rotundo a transmitir la información requerida; si que resulta conveniente exigir desde este Capítulo prestar una mayor atención al deber de colaboración. Por ello, expresamente designamos a los siguientes organismos, bien porque es preciso para que respondan cursarles al menos cuatro requerimientos de información; o bien porque los informes que nos envían resultan notoriamente mejorables, dado que responden con evasivas, denotando incluso un posicionamiento a la defensiva, lo cual denota el mal conocimiento de esta Institución.

A) En la Administración Autonómica:

- Consejería de Servicios Sociales
-

B) En la Administración Local: resulta exigible una mayor colaboración tanto en el cumplimiento de los plazos como en la calidad de la información concedida a los siguientes Ayuntamientos:

- Logroño
- Lardero
- Villalba de Rioja

Con el deseo de que la Institución funcione y sea de utilidad a todos los ciudadanos el mensaje es claro: si la información que se ofrece es tardía o parcial o sesgada carecen de utilidad nuestras actuaciones, que como se ha reiterado hasta la saciedad en este Informe Anual, responden siempre al servicio de los ciudadanos y a la protección de sus derechos y libertades constitucionales. Con la colaboración de todos, será posible alcanzar una sociedad más democrática y más justa.

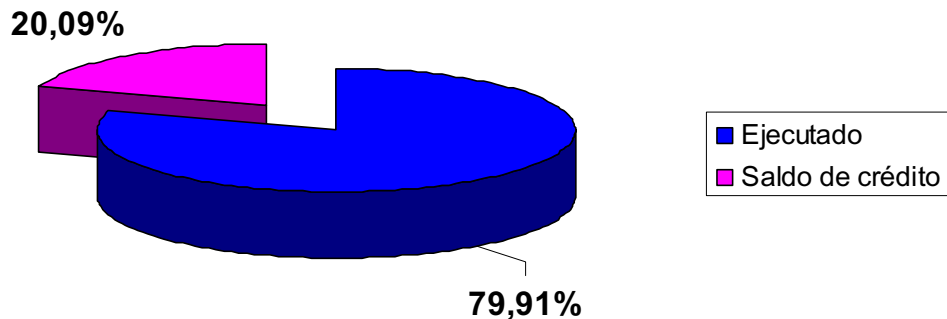
ANEXOS

I. Liquidación del Presupuesto de 2008

La censura de cuentas correspondiente al Presupuesto del ejercicio 2008 se ha practicado sobre la base del examen de los siguientes datos:

- Presupuesto del ejercicio 2008.
- Cierre del Presupuesto del ejercicio 2008.
- Estado de ejecución al 31 de diciembre de 2008.
- Libros de contabilidad.
- Mandamientos de pagos e ingresos.
- Resoluciones de la Defensora del Pueblo, referentes al Presupuesto de 2008, autorizando modificaciones presupuestarias.
- Relación de ingresos efectuados en la Comunidad Autónoma de La Rioja por la Defensora del Pueblo durante el año 2008.

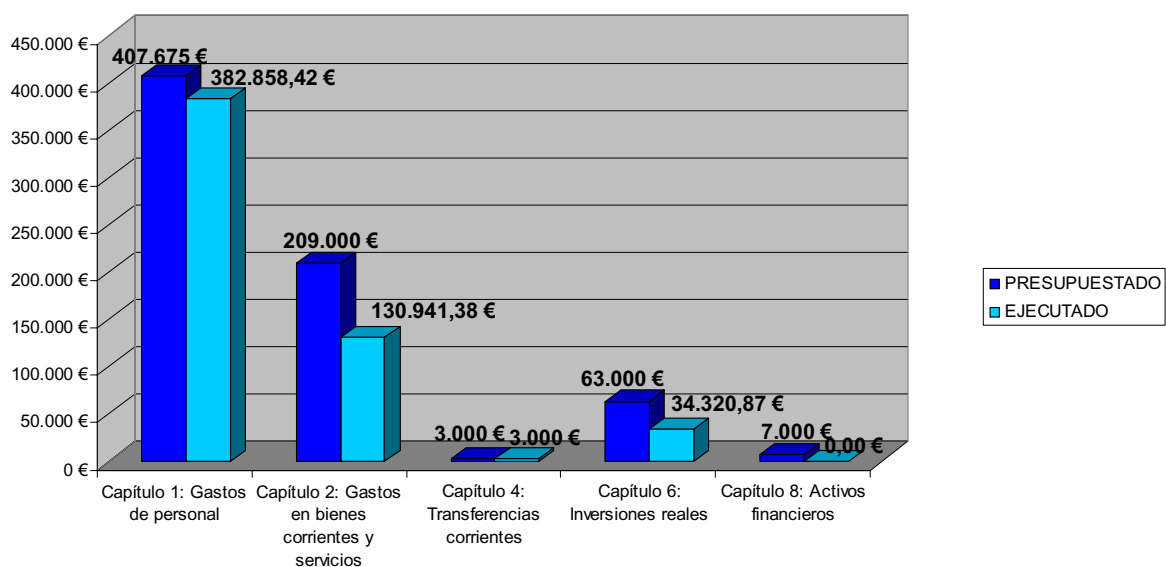
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO 2008



Revisada detalladamente la liquidación practicada, podemos concluir que del total del presupuesto de gastos, que asciende a 689.675€, el total pagado es de 550.485,27€, lo que supone una ejecución del 79,18%. Teniendo en cuenta que el crédito comprometido y pendiente de pago es de 635,40€, la ejecución total asciende a 551.120,67€, que supone un porcentaje de ejecución del 79,91%.

Analizando la ejecución de los créditos definitivos del presupuesto en los cinco capítulos que componen el mismo, se observa que el Capítulo 1 presenta un porcentaje de cumplimiento total del 93,912%; el Capítulo 2, 62,651%; el Capítulo 4, 100%, el Capítulo 6, 54,477% y el Capítulo 8, 0%

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DEL EJERCICIO 2008 POR CAPÍTULO



En cuanto al análisis pormenorizado del cumplimiento del presupuesto por capítulos, podemos concluir lo siguiente:

- **Capítulo 1** (Gastos de personal). De la dotación definitiva de este Capítulo (407.675,00€), los pagos ordenados ascienden a 382.733,42€ que sumados a los 125,00€ pendientes de pago por obligaciones reconocidas, supone un total liquidado de 382.858,42€, y arroja un saldo de crédito de 24.816,58€, que viene dado, principalmente, por dotaciones no utilizadas en fondo de Acción Social para funcionarios y en imprevistos y funciones no clasificadas.
 - **Capítulo 2** (Gastos en bienes corrientes y servicios). De la dotación definitiva de este Capítulo (209.000,00€), los pagos ordenados ascienden a 130.703,58€ que sumados a los 237,80€ pendientes de pago por obligaciones reconocidas, supone un total liquidado de 130.941,38€, y un saldo de crédito de 78.058,62€. La gestión presupuestaria con respecto a este Capítulo ha ido encaminada a **la contención del gasto en operaciones corrientes**, liquidándose con un saldo de crédito de 78.058,62€ que proviene del ahorro conseguido en el artículo 22 y 23 respecto a los conceptos presupuestarios respectivos de energía eléctrica, comunicaciones informáticas, atenciones protocolarias y estudios y trabajos técnicos; dietas, gastos de viaje e indemnización que, por otra parte, han servido para compensar la insuficiencia de crédito en otros conceptos presupuestarios cuya vinculación crediticia de gastos se imputa al referido artículo 22.
 - **Capítulo 4** (Transferencias corrientes). De la consignación definitiva de este Capítulo (3.000€), el gasto total ejecutado es de 3.000€, resultando un saldo de 0 €; pues se ha ejecutado completamente el crédito destinado al concepto 481, relativo a Convenios y Ayudas a familias e instituciones sin ánimo de lucro.
 - **Capítulo 6** (Inversiones reales). De la dotación definitiva de este Capítulo (63.000€), los pagos ordenados ascienden a 34.048,27 € que sumados a los 272,60 € pendientes de pago por obligaciones reconocidas, supone un total liquidado de 34.320,87€ y un saldo de crédito de 28.679,13€, que viene dado, principalmente, por dotaciones no utilizadas en el artículo 63 “Inversión de Reposición Asociada al funcionamiento operativo de los Servicios” y el concepto 644 “Aplicaciones informáticas”.
 - **Capítulo 8** (Activos Financieros). El crédito definitivo (7.000€) coincide con el disponible (7.000€), pues no se ha concedido por la Institución préstamo alguno.
 - Durante el ejercicio no se ha tramitado ninguna modificación de créditos habiendo sido suficiente a través de nivel de vinculación.
-

II. Plantilla de personal de la Institución 2008

PLANTILLA DE PERSONAL EVENTUAL O DE CONFIANZA					
A	B	C	D	E	F
Jefe de Gabinete (Técnico de grado medio)	B	11	PD	7	Art. 7 E.P
Asesor 1 (Técnico de grado superior)	A	14	PD	8	Art. 39.2 L. 6/06
Asesor 2 (Técnico de grado superior)	A	14	PD	8	Art. 39.2 L. 6/06
Ujier-Conductor	E	2	PD	Responsabilidad. Incompatibilidad. Penosidad.	

LECTURA

A: Denominación del puesto de trabajo

B: Cuerpo o Escala de funcionarios

C: Nivel de puesto de trabajo a efectos de complemento de destino.

D: Dedicación a efectos del complemento de dedicación PD: Plena dedicación

E: Calificación del puesto de trabajo a efectos del complemento específico.

F: Funciones correspondientes a cada puesto de trabajo.

Precisiones:

1ª La Jefe de Gabinete y el Asesor 1, se incorporaron a partir del día 2 de enero de 2007.

2ª El Asesor 2, se incorporó a partir del día 12 de junio de 2007.

3ª El Ujier- Conductor se incorporó a partir del día 1 de febrero de 2008.

PLANTILLA DE PERSONAL DE LA OFICINA					
A	B	C	D	E	F
Auxiliar administrativo	D	5	PD	3	Art. 14 EP
Auxiliar administrativo	D	5	PD	3	Art. 14 EP

LECTURA

A: Denominación del puesto de trabajo

B: Cuerpo o Escala de funcionarios

C: Nivel de puesto de trabajo a efectos de complemento de destino.

D: Dedicación a efectos del complemento de dedicación PD: Plena dedicación

E: Calificación del puesto de trabajo a efectos del complemento específico.

F: Funciones correspondientes a cada puesto de trabajo.

Precisión: las dos auxiliares de atención al público de apoyo a la Oficina de la Defensora, se incorporaron a partir del 1 de marzo de 2007.

INDICE DE GRÁFICOS

INDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Página

Gráfico 1: Comparativa de consultas 2007-2008	
Gráfico 2: Evolución mensual de las consultas	
Gráfico 3: Género de las personas que realizan consultas	
Tabla 1: Materias de las consultas	
Gráfico 4: Administraciones afectadas.....	
Gráfico 5: Consultas que derivan en queja (2008)-1	
Gráfico 6: Consultas que derivan en queja (2008)-2	
Gráfico 7: Medios de presentación de las consultas	
Gráfico 8: Consultas por meses y medios de presentación	
Gráfico 9: Duración de las consultas	
Gráfico 10: Género de las personas encuestadas	
Gráfico 11: Edad de los encuestados	
Gráfico 12: Lugar de residencia	
Gráfico 13: Cómo ha conocido la Institución de la Defensora del Pueblo Riojano	
Gráfico 14: Cómo valora la atención dispensada desde la Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano	
Gráfico 15: Cómo valora la información facilitada por la Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano	
Gráfico 16: Cómo valora el tiempo transcurrido desde que presentó su consulta/ queja hasta que recibió respuesta	
Gráfico 17: Valoración de los escritos que recibe de la Institución de la Defensora del Pueblo Riojano	
Gráfico 18: Considera que la intervención de la Defensora del Pueblo Riojano ha sido útil	
Gráfico 19: Está de acuerdo con la Resolución adoptada por la Defensora del Pueblo Riojano	
Gráfico 20: Valoración de la Institución.....	

Gráfico 21:	Recomendaría a otras personas acudir a la Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano
Gráfico 22:	Sugerencias que son necesarias para mejorar el funcionamiento de esta Institución.....
Gráfico 23:	Comparativa de quejas 2007-2008
Gráfico 24:	Evolución mensual de las quejas
Gráfico 25:	Medios de presentación de las quejas
Gráfico 26:	Tipo de queja
Gráfico 27:	Género de la persona que formula la queja
Gráfico 28:	Materias de las quejas
Gráfico 29:	Tramitación de las quejas
Gráfico 30:	Causas de la no admisión a trámite
Gráfico 31:	Administraciones afectadas
Gráfico 32:	Administración autonómica
Gráfico 33:	Administración local
Gráfico 34:	Consejerías
Gráfico 35:	Ayuntamientos
Gráfico 36:	Recomendaciones, Sugerencias, Advertencias y Recordatorios de Deberes Legales
Gráfico 37:	Recomendaciones aceptadas/rechazadas por las Consejerías
Gráfico 38:	Recomendaciones aceptadas/rechazadas por los Ayuntamientos
Gráfico 39:	Sugerencias aceptadas/rechazadas por las Consejerías
Gráfico 40:	Sugerencias aceptadas/rechazadas por los Ayuntamientos
Gráfico 41:	Recordatorios de Deberes Legales aceptados/rechazados por los Ayuntamientos
Gráfico 42:	Grado de aceptación de las Resoluciones (1)
Gráfico 43:	Grado de aceptación de las Resoluciones (2)
Gráfico 44:	Administraciones a las que se dirigen los procedimientos de oficio
Gráfico 45:	Materias de los procedimientos de oficio incoados
Gráfico 46:	Estado de tramitación de los procedimientos de oficio incoados
Gráfico 47:	Causas de cierre de los procedimientos de oficio
Gráfico 48:	Causas de cierre de los estudios de constitucionalidad
Gráfico 49:	Situación actual de las quejas formalizadas en el año 2008

Gráfico 50:	Quejas registradas mensualmente que están cerradas
Gráfico 51:	Causas de cierre de las quejas
Gráfico 52:	Tiempo de resolución de las quejas cerradas por mes de iniciación...
Tabla 2:	Quejas pendientes de finalización
Gráfico 53:	Quejas pendientes de finalización



BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE LA RIOJA

Edita: Servicio de Publicaciones
c/ Marqués de San Nicolás 111, 26001 Logroño
Tfno. (+34) 941 20 40 33 - Ext. 219
Fax (+34) 941 21 00 40
E-mail: cm lasanta@parlamento-larioja.org
<http://www.parlamento-larioja.org>