

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2017



SUMARI

PRESENTACIÓ.....	3
-------------------------	----------

CAPÍTOL PRIMER

DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES.....	8
---	----------

1.	Actuacions del Síndic de Greuges.....	9
2.	Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa.....	18
3.	Característiques de les persones promotores de les queixes.....	23
4.	Situació general de la protecció dels drets i llibertats a la Comunitat Valenciana	26
4.1.	Consideracions generals.....	26
4.2.	Salut	33
4.3.	Igualtat i polítiques inclusives: aspectes generals	37
4.4.	Atenció a la dependència	38
4.5.	Atenció a les persones amb discapacitat	41
4.6.	Renda garantida de ciutadania	42
4.7.	Famílies nombroses i monoparentals.....	43
4.8.	Igualtat	45
4.9.	Punts de trobada familiar.....	46
4.10.	Infància i adolescència	47
4.11.	Educació	50
4.12.	Drets lingüístics	53
4.13.	Urbanisme.....	54
4.14.	Habitatge.....	57
4.15.	Medi ambient.....	60
4.16.	Hisenda pública.....	62
4.17.	Servicis locals	65
4.18.	Ocupació pública.....	67
4.19.	Participació i transparència	70

CAPÍTOL SEGON

QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES.....	75
---	-----------

QUEIXES REMESSES AL DEFENSOR DEL POBLE.....	127
--	------------

IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....	129
---	------------

CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC. INDICADORS DE QUALITAT.....	131
--	------------

COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES.....	134
---	------------

CAPÍTOL TERCER

L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA.....	139
---	------------

CAPÍTOL QUART

ACTIVITATS DEL SÍNDIC.....	144
-----------------------------------	------------

1.	Resum de les principals activitats.....	145
2.	Relacions institucionals	145
2.1.	XXXII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble.....	145
2.2.	Trobada de defensors del poble sobre sol·licitants d'asil.....	146
2.3.	Signatura del Codi de Bon Govern	146
2.4.	Seminari: Reptes dels Drets Humans a Europa II	147
2.5.	Conferència de la Xarxa Europea de Defensors del Poble.....	147
2.6.	Jornada dels drets de la infància: L'atenció a la salut mental infantojuvenil	147
2.7.	Projecte Europeu <i>Hands Up</i>	148
2.8.	Cursos Institut Valencià Administracions Públiques (IVAP). Pla de formació 2017.....	149
3.	Activitats dirigides a la comunitat educativa	149
3.1.	Concurs de dibuix	149
3.2.	Concurs de redacció	150
3.3.	Visites escolars i universitàries per a conèixer la institució del Síndic de Greuges.....	151
4.	Convenis de col·laboració amb entitats locals	152

OBSERVATORIS DEL SÍNDIC.....	152
-------------------------------------	------------

1.	Observatori del Menor del Síndic de Greuges	153
2.	Observatori per a la Defensa dels Drets de les Persones en Situació de Vulnerabilitat del Síndic de Greuges	154

ANNEX

COMPTE ANUAL DEL SÍNDIC DE GREUGES DE L'EXERCICI 2017.....	155
---	------------

PRESENTACIÓ

L'article 31.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que ens regula, estableix el següent:

El Síndic de Greuges donarà compte anualment a les Corts Valencianes de la gestió realitzada, en un informe que presentarà davant de la Comissió de Peticions, quan es troben reunides en període ordinari de sessions.

En compliment d'aquesta obligació, tinc l'honor de presentar a les Corts un resum de l'activitat exercida pel Síndic de Greuges durant l'any 2017.

La present Memòria o informe anual ha sigut elaborada amb la col·laboració i participació dels meus adjunts, en qui vaig delegar les següents competències mitjançant una Resolució de data 31 de juliol de 2014.

D'una banda, Ángel Luna González –adjunt primer– té delegades les competències del Síndic en matèria d'Ocupació Pública i Règim Jurídic, Servicis Socials, Atenció a la Dependència, Drets de Gènere i Igualtat i Dona i, finalment, Habitatge Social.

D'una altra banda, Carlos Morenilla Jiménez –adjunt segon– té delegades les competències en matèria d'Educació i Drets Lingüístics, Sanitat, Menors, Hisenda Pública i Altres Àmbits d'Actuació Pública, Urbanisme, Territori, Medi Ambient i Servicis Locals.

L'article 32, apartats 1 i 3, de l'esmentada Llei 11/1988 assenyala que la Memòria o informe anual haurà de tindre el contingut següent, com a mínim:

1. El Síndic de Greuges donarà compte de la situació general de la protecció dels drets i llibertats de la Comunitat Valenciana a què aquesta Llei es refereix, del nombre i la naturalesa de les queixes presentades, com també d'aquelles que van ser objecte d'investigació i el seu resultat, amb especificació dels suggeriments o recomanacions admesos per l'Administració.

3. L'informe haurà de contenir, necessàriament, un annex que anirà destinat a les Corts Valencianes, en el qual es farà complida liquidació del pressupost de la Sindicatura en el període a què corresponga l'informe.

La Memòria o informe anual comença amb una breu exposició de les dades estadístiques referides a l'activitat exercida pel Síndic de Greuges durant 2017; a continuació, donem compte de l'apartat sobre "La situació general de la protecció dels drets i llibertats de la Comunitat Valenciana", en què fem una radiografia de l'estat dels principals drets per matèries i exposem alguns exemples concrets de les queixes tramitades en cada matèria.

Per aquest motiu, i atés que tots els nostres suggeriments i recomanacions emesos estan publicats en la nostra pàgina web, enguany hem decidit donar compte d'exemples concrets de les queixes tramitades pel que fa a l'exposició de la situació general dels drets, amb l'objecte de reduir l'extensió i agilitzar la lectura i comprensió de la Memòria anual. Igual que l'any anterior, es pot consultar el contingut íntegre de la resolució dictada en cada queixa si es punxa sobre el número de queixa que apareix destacat en negreta i amb diferent color. Hi hem inserit enllaços per a visualitzar la resolució tal com apareix publicada en la nostra pàgina web.

Així mateix, juntament amb les dades estadístiques i la situació general dels drets, també donem compte de totes les investigacions iniciades d'ofici per aquesta institució en 2017 i del resultat d'aquelles que es trobaven en tramitació en anys anteriors.

També dediquem uns apartats per a retre comptes del compliment dels indicadors de qualitat de la Carta de Servicis del Síndic, les consultes rebudes en l'Oficina d'Atenció Ciutadana, les activitats institucionals, les actuacions realitzades en els observatoris del menor i de la vulnerabilitat i, finalment, el compte anual del Síndic de Greuges de l'exercici 2017.

Una vegada dit això anterior, les actuacions realitzades per aquesta institució en 2017 pugen, en nombre de queixes rebudes i consultes realitzades, a un total de 30.136, una xifra que significa un augment del 6,46% respecte de la quantitat de treball realitzat pel Síndic de Greuges en els anys anteriors (28.305 en 2016).

Quant a les queixes presentades per la ciutadania durant el 2017, s'han plantejat un total de 17.544 queixes, de les quals 39 s'han incoat d'ofici. Això reflecteix un augment respecte de l'any passat, en què vam rebre 14.143 queixes, i un lleuger descens en les investigacions d'ofici, que en van ser 47.

A continuació, passem a exposar les matèries que més preocupen les persones que en 2017 han acudit al Síndic de Greuges: educació (6.661 queixes); medi ambient (2.891); sanitat (2.290); trànsit (1.808), servicis públics locals (937), atenció a la dependència (937), ocupació pública (338) i servicis socials (281).

Quant a la procedència geogràfica de les queixes presentades, les dades són les següents: l'1,36% de les queixes procedeixen de la província de Castelló, el 35,99% de la província de València i el 62,65% de la província d'Alacant.

Durant l'any 2017 s'han atés un total de 12.592 consultes per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, de les quals 4.072 són noves consultes (és a dir, primeres consultes en relació amb una matèria determinada) i 8.520 constitueixen seguiments (és a dir, qualsevol tipus de consulta en relació amb una queixa ja oberta).

D'altra banda, s'han produït 17.328 accessos telemàtics pels ciutadans i ciutadanes a l'estat de tramitació del seu expedient. Aquests accessos telemàtics han de distingir-se de les consultes telemàtiques, ja que en aquestes últimes intervé l'Oficina d'Atenció Ciutadana, i els primers són realitzats per la ciutadania sense la nostra intervenció.

Les matèries més consultades en 2017 han sigut les següents, per aquest ordre: atenció a la dependència (2.751); educació (1.757 consultes); medi ambient (1.238); urbanisme i habitatge (1.182) i servicis socials (1.052).

Així mateix, m'agradaria destacar l'important grau d'acceptació per part de les administracions públiques de les recomanacions o suggeriments dictats pel Síndic de Greuges durant el 2017, ja que, d'un total de 6.288 respostes, en el moment de redactar el present informe anual se n'han acceptat 5.801, el que significa un grau d'acceptació de 92,96%.

Tanmateix, sempre volem recordar que, en molts casos, la realitat demostra que per a l'Administració l'acceptació no implica el seu compliment, i és per això que continuem esforçant-nos per tal de fer un seguiment exhaustiu de les queixes, a fi de comprovar l'efectiu i real compliment de les nostres recomanacions.

També convé remarcar l'elevat grau d'eficàcia del Síndic de Greuges, ja que són molt nombroses les queixes que se solucionen de forma favorable per al ciutadà amb la mera admissió a tràmit, sense que calga dirigir cap recomanació o suggeriment a l'administració corresponent.

D'altra banda, el grau de col·laboració de les administracions públiques valencianes amb aquesta institució continua sent molt elevat i satisfactori. Tot i amb això, enguany donem compte en un apartat específic de les administracions que no han contestat a les sol·licituds d'informació del Síndic, una vegada transcorreguts més de quatre mesos en qualsevol cas i després de diversos requeriments, el que ha provocat que es dictaren resolucions amb les dades que es trobaven en els expedients, però sense conèixer el punt de vista de l'administració denunciada. També indiquem les administracions que no han donat resposta a les recomanacions o recordatoris de deures legals continguts en les resolucions del Síndic, després de repetits intents dirigits a obtindre aquesta resposta. En alguns casos, l'informe sol·licitat inicialment a l'administració corresponent es rep, mesos després, quan ja li hem comunicat la resolució dictada o, fins i tot, després d'haver-li sigut notificat el tancament de l'expedient de queixa.

Quant a la implantació i desenvolupament de les noves tecnologies, al novembre d'enguany vam posar en funcionament la nova web i seu del Síndic de Greuges, uns canals cada vegada més emprats per la ciutadania per a relacionar-se amb aquesta institució. Hui,

qualsevol tràmit amb el Síndic de Greuges es pot fer de manera telemàtica, sense necessitat de desplaçaments, en qualsevol moment del dia i qualsevol dia de la setmana.

A causa d'aquest auge dels mitjans electrònics de què hem parlat anteriorment, durant aquest últim any s'ha produït un notable augment dels tràmits duts a terme a través de la nostra web i de la nostra seu electrònica. Si l'any 2016 es van comptabilitzar un total de 117.256 tràmits electrònics, durant el 2017 aquests procediments van pujar a 165.917, el que representa un increment del 41,5%. Entenem per tràmits electrònics les consultes a expedients de queixes –tant obertes com tancades–, els enviaments de claus privades, enviaments telemàtics tant a l'Administració com a l'usuari de documents relatius a expedients de queixa, etc.

Segons dades oferides per *Google Analytics*, al llarg de tot l'any 2017, la nostra web i/o la nostra seu electrònica van ser visitades per 41.805 persones, uns usuaris que van iniciar un total de 81.674 sessions que, al seu torn, van generar 369.020 visites a pàgines del nostre portal web.

D'altra banda, també donem compte en un apartat específic de la Memòria de la important activitat exercida pels dos observatoris creats pel Síndic de Greuges i que estan funcionant des de 2015: l'Observatori del Menor i l'Observatori de la Vulnerabilitat.

Amb el funcionament d'ambdós observatoris i la participació de professionals i experts dels diversos àmbits d'interés, el Síndic s'enriqueix amb els distints enfocaments i perspectives de les problemàtiques analitzades i així disposa d'una visió global dels assumptes que cal tractar. Són, per tant, uns excel·lents instruments de treball i suport per a la labor d'aquesta institució.

Per això, volem aprofitar aquestes línies per a agrair i reconèixer públicament a totes les persones que han participat activament durant els últims dos anys en les diverses reunions de treball d'aquests dos observatoris. Sens dubte, l'esforç, el temps i la dedicació de totes les persones participants mereixen la nostra gratitud més sincera. En la nostra pàgina web es poden consultar els membres dels plenaris -associacions, col·legis professionals, ONG, organitzacions sindicals, experts, etc.- tant de l'Observatori del Menor com de l'Observatori de la Vulnerabilitat.

A continuació, detallem el nombre d'exemplars de publicacions editats i distribuïts en 2017:

- 500 exemplars de l'informe especial: *El paper dels servicis socials generals en la lluita contra la pobresa i l'exclusió social en els municipis valencians durant la crisi*.
- 500 exemplars de l'informe especial: *L'exercici de la tutela de menors per les administracions públiques valencianes*.
- 700 exemplars de l'informe especial: *L'atenció i protecció a les dones víctimes de violència de gènere a la Comunitat Valenciana*.
- 25 exemplars de l'informe anual 2016 (en castellà i valencià).

Per a concloure, en l'apartat del present informe anual dedicat a les “Activitats del Síndic” donem compte de les nombroses actuacions en què hem participat o que hem dut a terme, que són, entre d'altres, les següents:

XXXII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble; trobada de defensors del poble sobre sol·licitants d'asil; signatura del Codi de Bon Govern; seminari: “Reptes dels drets humans a Europa II”; conferència de la Xarxa Europea de Defensors del Poble; Jornada dels Drets de la Infància: L'atenció a la salut mental infantojuvenil; Projecte Europeu *Hans Up*; cursos sobre el Síndic de Greuges inclosos en el Pla de Formació 2017 de l'Institut Valencià d'Administració Pública; concurs de dibuix i redacció; visites escolars i universitàries per a conèixer la institució del Síndic de Greuges i, finalment, convenis de col·laboració subscrits amb les entitats locals de la Comunitat Valenciana.

No vull finalitzar l'exposició resumida de l'informe anual 2017 sense expressar públicament el meu sincer agraïment a totes les persones que han acudit al Síndic i hi han depositat la seua confiança per a resoldre els seus problemes amb les entitats públiques valencianes, com també a tots els periodistes i mitjans de comunicació que diàriament difonen les nostres actuacions per al coneixement general per part de la ciutadania.

I, per descomptat, també vull agrair a totes les autoritats i funcionaris el seu magnífic grau de col·laboració amb aquesta institució, ja que sense el seu constant treball no seria possible continuar avançant en la millora de la defensa i protecció dels drets de les persones.

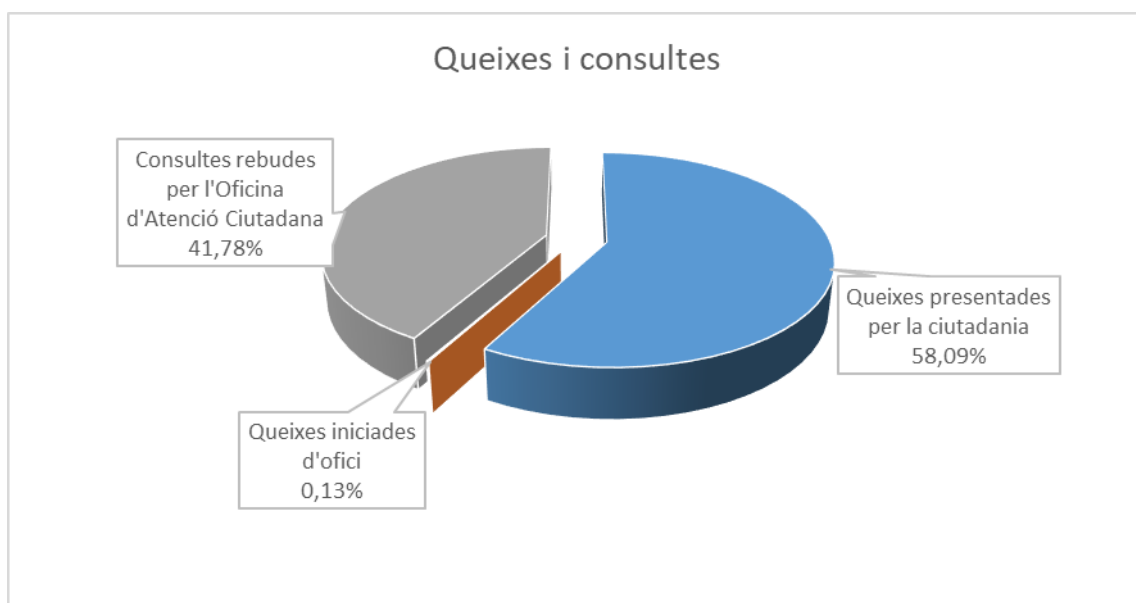
José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES

1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

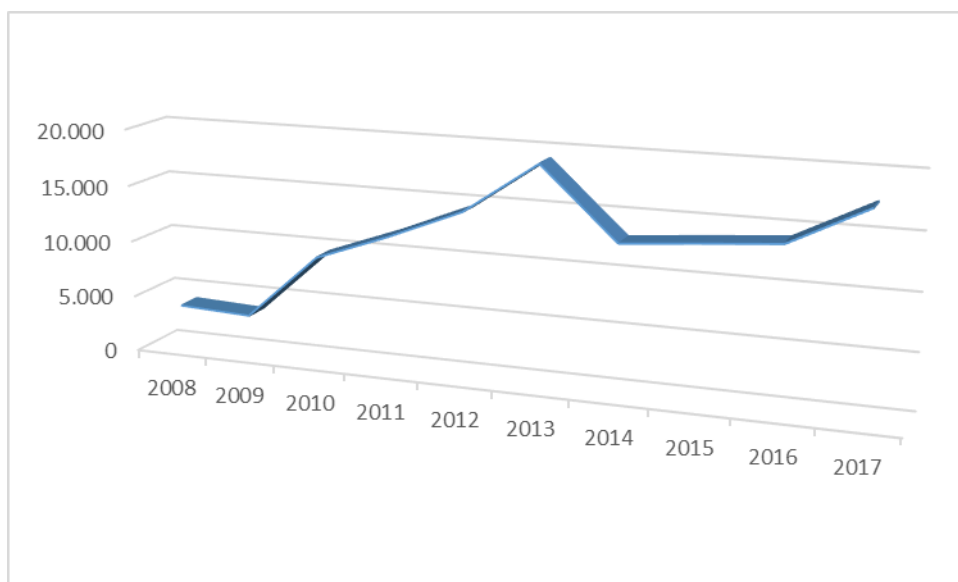
1.1. Nombre de queixes i consultes dirigides al Síndic de Greuges en 2017

	Nre.	%
Queixes presentades per la ciutadania	17.505	58,09
Queixes iniciades d'ofici	39	0,13
Consultes rebudes per l'Oficina d'Atenció Ciutadana	12.592	41,78
Total	30.136	100,00



1.2. Evolució de les queixes

Anys	Nre. queixes
2008	3.927
2009	3.647
2010	9.504
2011	11.900
2012	14.585
2013	19.134
2014	13.029
2015	13.604
2016	14.143
2017	17.544



1.3. Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2017

Matèria	Total 2017	%
Educació	6.661	37,97%
Medi ambient	2.891	16,48%
Sanitat	2.290	13,05%
Trànsit	1.808	10,31%
Servicis públics locals	937	5,34%
Atenció a la dependència	937	5,34%
Ocupació pública	338	1,93%
Servicis socials	281	1,60%
Urbanisme	279	1,59%
Règim jurídic	253	1,44%
Defensor del Poble	175	1,00%
Hisenda pública	157	0,89%
Habitatge	133	0,76%
Conflictes juridicoprivats	67	0,38%
Patrimoni cultural valencià	55	0,31%
Drets lingüístics	55	0,31%
Menors	39	0,22%
Col·legis professionals i Administració corporativa	36	0,21%
Béns	27	0,15%
Exercici d'activitats econòmiques	21	0,12%
Indústria	18	0,10%
Ocupació	16	0,09%
Comerç i consum	15	0,09%
Transports	12	0,07%
Assumptes <i>sub-iudice</i> o amb resolució judicial	12	0,07%
Drets de gènere i igualtat	10	0,06%
Justícia	9	0,05%
Obres públiques	7	0,04%
Esports	4	0,02%
Agricultura	1	0,01%
Total	17.544	100,00%

1.3.1. Variació anual del nombre de queixes

Matèria	Any 2017			Any 2016			Any 2015	
	Nombre de queixes	% del total	Variació any anterior	Nombre de queixes	% del total	Variació any anterior	Nombre de queixes	% del total
Educació	6.661	37,97%	26,66%	5.259	37,18%	130,46%	2.282	16,77%
Medi ambient	2.891	16,48%	209,86%	933	6,60%	51,71%	615	4,52%
Sanitat	2.290	13,05%	384,14%	473	3,34%	322,32%	112	0,82%
Trànsit	1.808	10,31%	933,14%	175	1,24%	337,50%	40	0,29%
Servicis públics locals	937	5,34%	10,11%	851	6,02%	69,86%	501	3,68%
Atenció a la dependència	937	5,34%	11,95%	837	5,92%	32,86%	630	4,63%
Ocupació pública	338	1,93%	-70,81%	1.158	8,19%	5,37%	1.099	8,08%
Servicis socials	281	1,60%	-37,28%	448	3,17%	-85,96%	3.190	23,45%
Urbanisme	279	1,59%	-89,33%	2.614	18,48%	-0,80%	2.635	19,37%
Règim jurídic	253	1,44%	-26,88%	346	2,45%	297,70%	87	0,64%
Defensor del Poble	175	1,00%	8,02%	162	1,15%	-7,43%	175	1,29%
Hisenda pública	157	0,89%	101,28%	78	0,55%	-2,50%	80	0,59%
Habitatge	133	0,76%	-0,75%	134	0,95%	-35,27%	207	1,52%
Patrimoni cultural valencià	55	0,31%	44,74%	38	0,27%	-97,54%	1.544	11,35%
Drets lingüístics	55	0,31%	-32,93%	82	0,58%	290,48%	21	0,15%
Menors	39	0,22%	-15,22%	46	0,33%	-64,34%	129	0,95%
Drets de gènere i igualtat	10	0,06%	-91,74%	121	0,86%	830,77%	13	0,10%
Resta de matèries	245	1,40%	-36,86%	388	2,74%	59,02%	244	1,79%
Total	17.544	100,00%	24,05%	14.143	100,00%	3,96%	13.604	100,00%

1.3.2. Comparativa per matèries i províncies de la Comunitat Valenciana sobre les quals versen les queixes formulades en 2017

	Alacant		Castelló		València		altres províncies		Total
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	
Educació	4.673	70,15%	29	0,44%	1.915	28,75%	44	0,66%	6.661
Medi ambient	2.254	77,97%	24	0,83%	590	20,41%	23	0,80%	2.891
Sanitat	1.930	84,28%	7	0,31%	335	14,63%	18	0,79%	2.290
Trànsit	19	1,05%	8	0,44%	1.772	98,01%	9	0,50%	1.808
Atenció a la dependència	377	40,23%	28	2,99%	521	55,60%	11	1,17%	937
Servicis públics locals	752	80,26%	6	0,64%	171	18,25%	8	0,85%	937
Ocupació pública	162	47,93%	32	9,47%	132	39,05%	12	3,55%	338
Servicis socials	129	45,91%	6	2,14%	140	49,82%	6	2,14%	281
Urbanisme	148	53,05%	22	7,89%	97	34,77%	12	4,30%	279
Règim jurídic	68	26,88%	24	9,49%	158	62,45%	3	1,19%	253
Defensor del Poble	78	44,57%	13	7,43%	72	41,14%	12	6,86%	175
Hisenda pública	33	21,02%	13	8,28%	105	66,88%	6	3,82%	157
Habitatge	105	78,95%	2	1,50%	22	16,54%	4	3,01%	133
Conflictes jurídicoprivats	14	20,90%	5	7,46%	42	62,69%	6	8,96%	67
Drets lingüístics	13	23,64%	6	10,91%	36	65,45%			55
Patrimoni cultural valencià	17	30,91%			36	65,45%	2	3,64%	55
Menors	20	51,28%	1	2,56%	12	30,77%	6	15,38%	39
Col·legis professionals i administració corporativa	20	55,56%	0	0,00%	14	38,89%	2	5,56%	36
Béns	11	40,74%	2	7,41%	13	48,15%	1	3,70%	27
Exercici d'activitats econòmiques	9	42,86%			12	57,14%			21
Indústria	7	38,89%	1	5,56%	3	16,67%	7	38,89%	18
Ocupació	3	18,75%	1	6,25%	12	75,00%			16
Comerç i consum	4	26,67%	1	6,67%	4	26,67%	6	40,00%	15
Transports	5	41,67%	1	8,33%	4	33,33%	2	16,67%	12
Assumptes <i>sub-iudice</i> o amb resolució judicial	3	25,00%			9	75,00%			12
Drets de gènere i igualtat	2	20,00%	1	10,00%	6	60,00%	1	10,00%	10
Justícia	3	33,33%			5	55,56%	1	11,11%	9
Obres públiques	4	57,14%	1	14,29%			2	28,57%	7
Esports					3	75,00%	1	25,00%	4
Agricultura			1	100,00%					1
Total	10.863	61,92%	235	1,34%	6.241	35,57%	205	1,17%	17.544

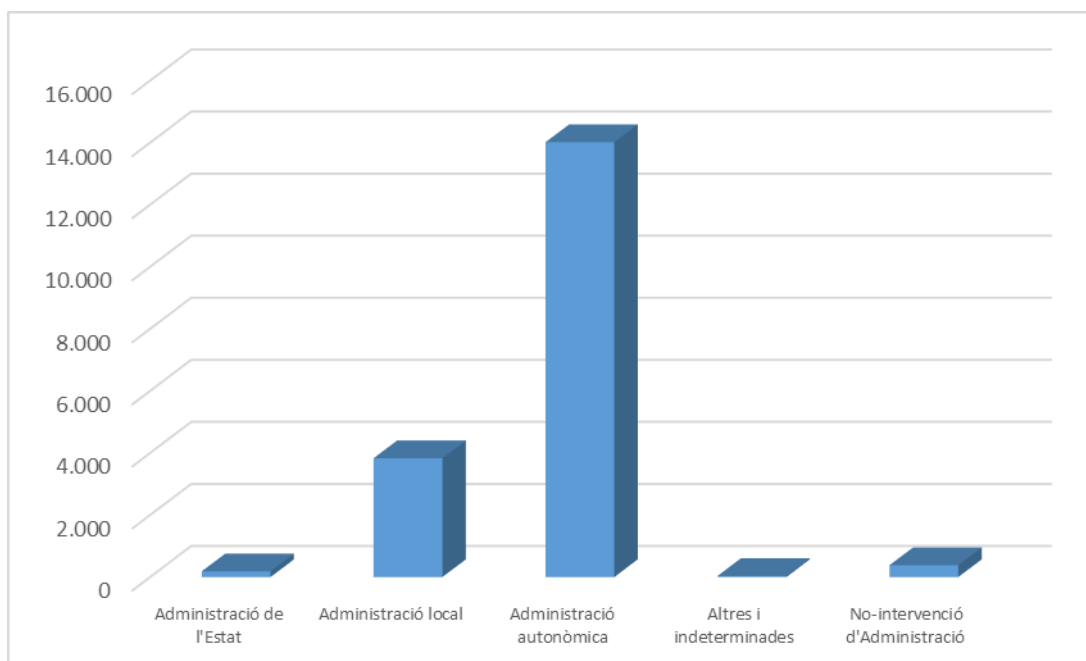
1.3.3. Comparativa per matèries i sexes sobre les quals versen les queixes formulades en 2017

	Alacant		Castelló		València		altres províncies		Total
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	
Educació	4.673	70,15%	29	0,44%	1.915	28,75%	44	0,66%	6.661
Medi ambient	2.254	77,97%	24	0,83%	590	20,41%	23	0,80%	2.891
Sanitat	1.930	84,28%	7	0,31%	335	14,63%	18	0,79%	2.290
Trànsit	19	1,05%	8	0,44%	1.772	98,01%	9	0,50%	1.808
Atenció a la dependència	377	40,23%	28	2,99%	521	55,60%	11	1,17%	937
Servicis públics locals	752	80,26%	6	0,64%	171	18,25%	8	0,85%	937
Ocupació pública	162	47,93%	32	9,47%	132	39,05%	12	3,55%	338
Servicis socials	129	45,91%	6	2,14%	140	49,82%	6	2,14%	281
Urbanisme	148	53,05%	22	7,89%	97	34,77%	12	4,30%	279
Règim jurídic	68	26,88%	24	9,49%	158	62,45%	3	1,19%	253
Defensor del Poble	78	44,57%	13	7,43%	72	41,14%	12	6,86%	175
Hisenda pública	33	21,02%	13	8,28%	105	66,88%	6	3,82%	157
Habitatge	105	78,95%	2	1,50%	22	16,54%	4	3,01%	133
Conflictes jurídicoprivats	14	20,90%	5	7,46%	42	62,69%	6	8,96%	67
Drets lingüístics	13	23,64%	6	10,91%	36	65,45%			55
Patrimoni cultural valencià	17	30,91%			36	65,45%	2	3,64%	55
Menors	20	51,28%	1	2,56%	12	30,77%	6	15,38%	39
Col·legis professionals i administració corporativa	20	55,56%	0	0,00%	14	38,89%	2	5,56%	36
Béns	11	40,74%	2	7,41%	13	48,15%	1	3,70%	27
Exercici d'activitats econòmiques	9	42,86%			12	57,14%			21
Indústria	7	38,89%	1	5,56%	3	16,67%	7	38,89%	18
Ocupació	3	18,75%	1	6,25%	12	75,00%			16
Comerç i consum	4	26,67%	1	6,67%	4	26,67%	6	40,00%	15
Transports	5	41,67%	1	8,33%	4	33,33%	2	16,67%	12
Assumptes <i>sub-iudice</i> o amb resolució judicial	3	25,00%			9	75,00%			12
Drets de gènere i igualtat	2	20,00%	1	10,00%	6	60,00%	1	10,00%	10
Justícia	3	33,33%			5	55,56%	1	11,11%	9
Obres públiques	4	57,14%	1	14,29%			2	28,57%	7
Esports					3	75,00%	1	25,00%	4
Agricultura			1	100,00%					1
Total	10.863	61,92%	235	1,34%	6.241	35,57%	205	1,17%	17.544

1.4. Classificació per administració afectada i nombre de queixes

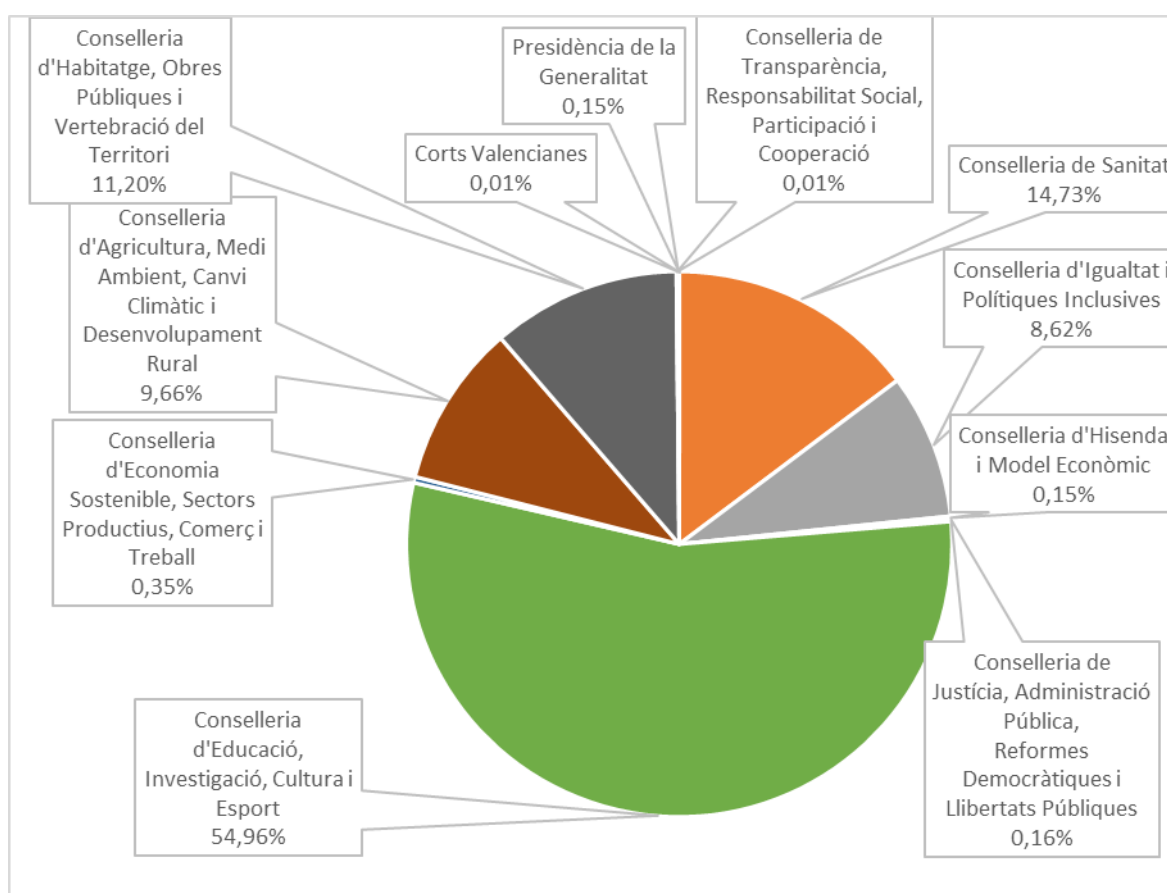
Administració de l'Estat	185	1,00%
Administració local	3.830	20,76%
Administració autonòmica	14.015	75,97%
Altres i indeterminades	36	0,20%
No-intervenció d'Administració	382	2,07%
Total	18.448*	100,00%

*Una queixa pot afectar diverses administracions.



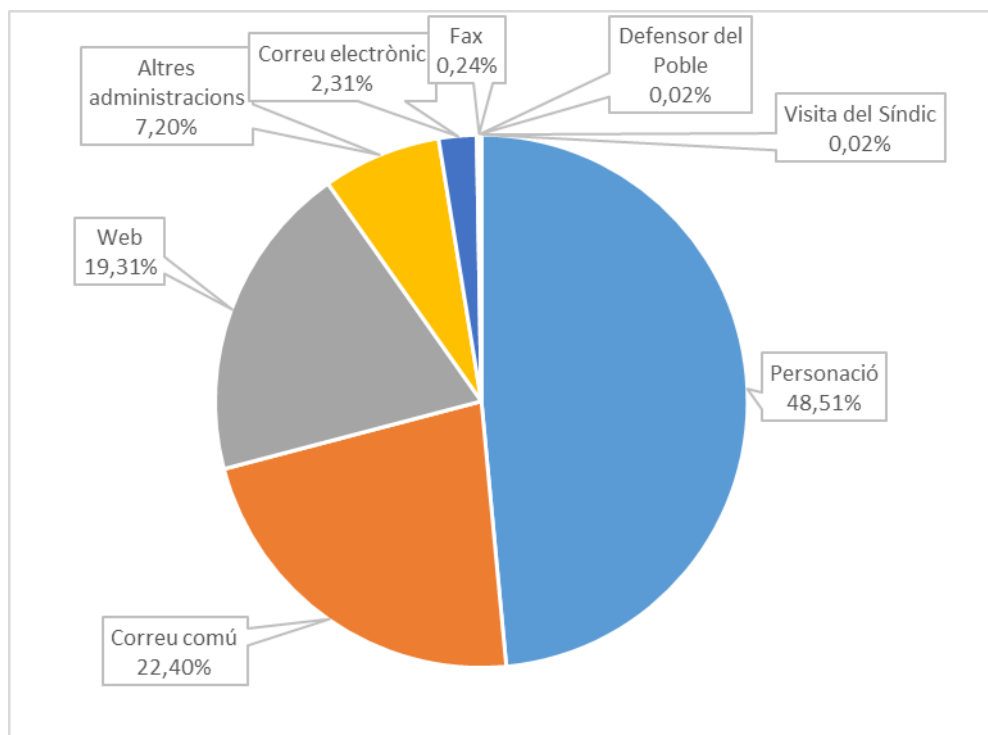
1.4.1 Detall per conselleries

Administració autonòmica	Queixes	%
Corts Valencianes	2	0,01%
Conselleria de Sanitat	2064	14,73%
Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	1208	8,62%
Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic	21	0,15%
Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	23	0,16%
Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport	7702	54,96%
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	49	0,35%
Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	1354	9,66%
Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	1569	11,20%
Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	2	0,01%
Presidència de la Generalitat	21	0,15%
Total	14015	100,00%



1.5. Via de presentació de les queixes

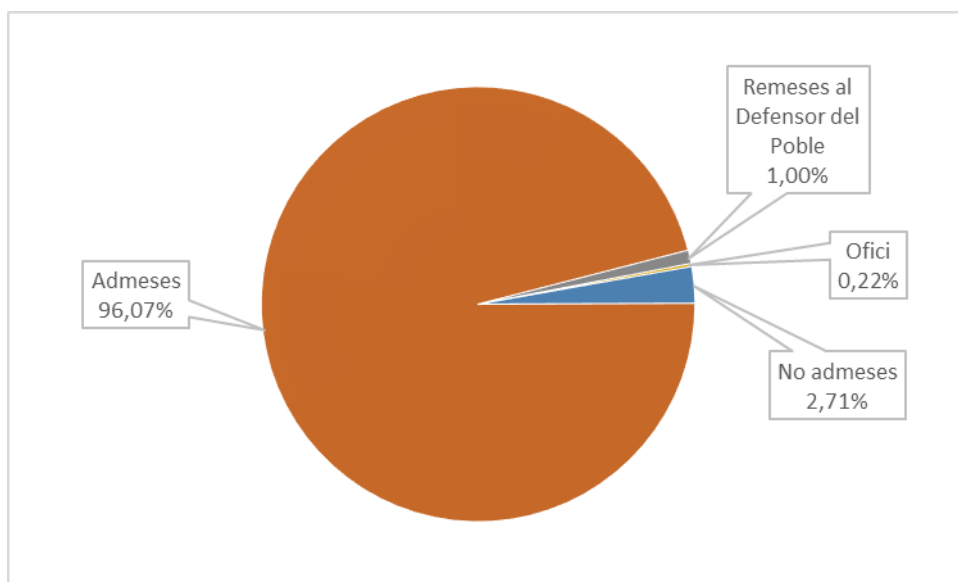
Presentació	Nre.	%
Personació	8.511	48,51%
Correu comú	3.930	22,40%
Web	3.387	19,31%
Altres administracions	1.263	7,20%
Correu electrònic	405	2,31%
Fax	42	0,24%
Defensor del Poble	3	0,02%
Visita del Síndic	3	0,02%
Total	17.544	100,00%



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

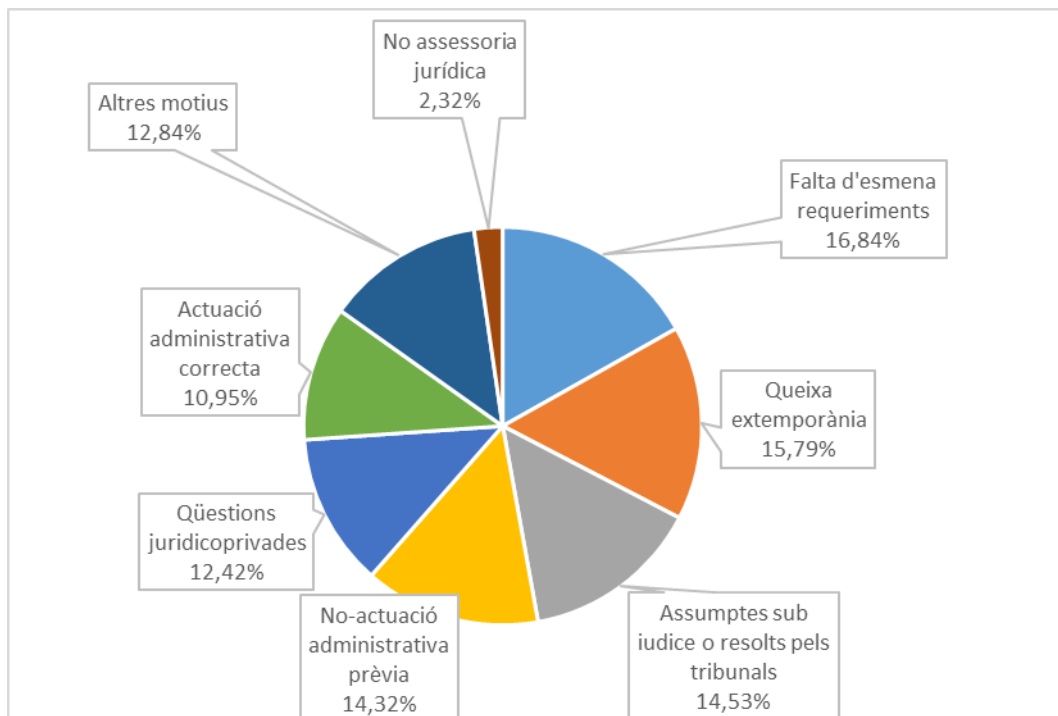
2.1. Situació general

CONCEPTE	Nre.	%
Queixes admeses	16.855	96,07%
Queixes no admeses	475	2,71%
Remeses al Defensor del Poble	175	1,00%
Queixes d'ofici	39	0,22%
Total de queixes amb expedient	17.544	100,00%



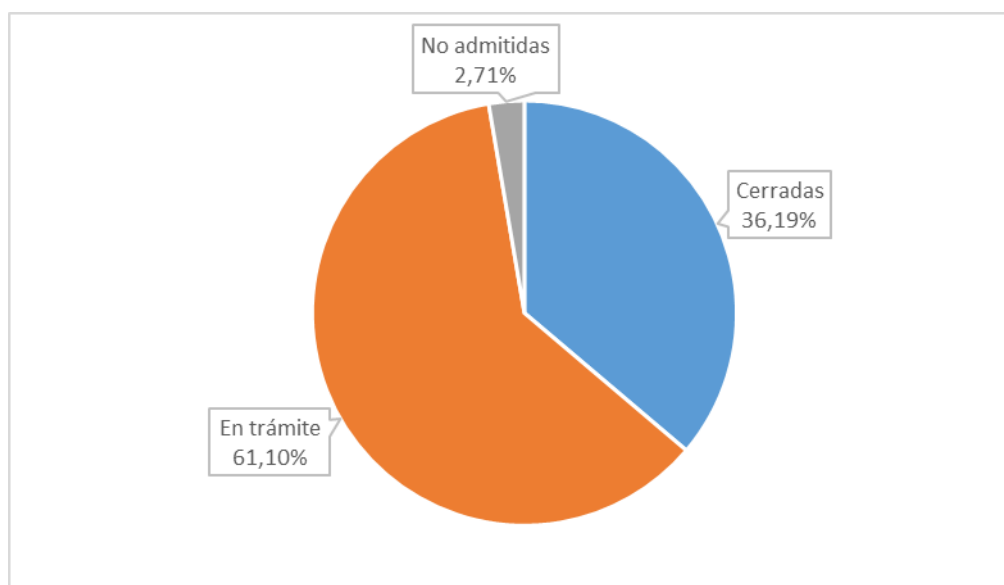
2.2. Causes de no-admissió

Causes de no-admissió	Nre.	%
Falta d'esmena requeriments	80	16,84%
Queixa extemporània	75	15,79%
Assumptes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	69	14,53%
No-actuació administrativa prèvia	68	14,32%
Qüestions juridicoprivades	59	12,42%
Actuació administrativa correcta	52	10,95%
Altres motius	61	12,84%
No assessoria jurídica	11	2,32%
Total	475	100,00%



2.3. Queixes presentades en 2017

Estat de les queixes	Nre.	%
Tancades	6.349	36,19%
En tràmit	10.720	61,10%
No admeses	475	2,71%
Total	17.544	100,00%

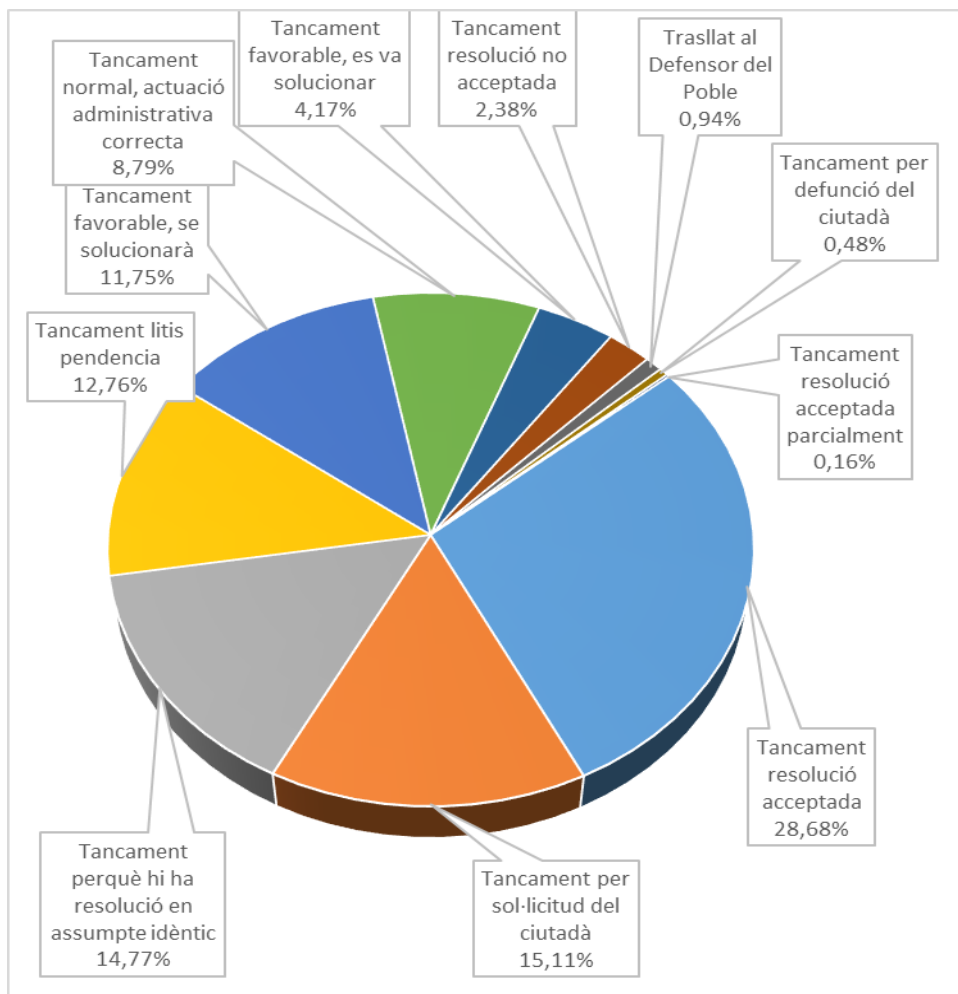


2.4. Manera en què ha acabat la tramitació dels expedients de queixa durant l'any 2017

Motiu del tancament	Nre.	%
Tancament resolució acceptada	5.803	28,68%
Tancament per sol·licitud del ciutadà	3.058	15,11%
Tancament perquè hi ha resolució en assumpte idèntic	2.989	14,77%
Tancament <i>litis pendencia</i>	2.581	12,76%
Tancament favorable, se solucionarà	2.378	11,75%
Tancament normal, actuació administrativa correcta	1.779	8,79%
Tancament favorable, es va solucionar	843	4,17%
Tancament resolució no acceptada	481*	2,38%
Trasllat al Defensor del Poble	190	0,94%
Tancament per defunció del ciutadà	97	0,48%
Tancament resolució acceptada parcialment	33	0,16%
Total	20.232**	100,00%

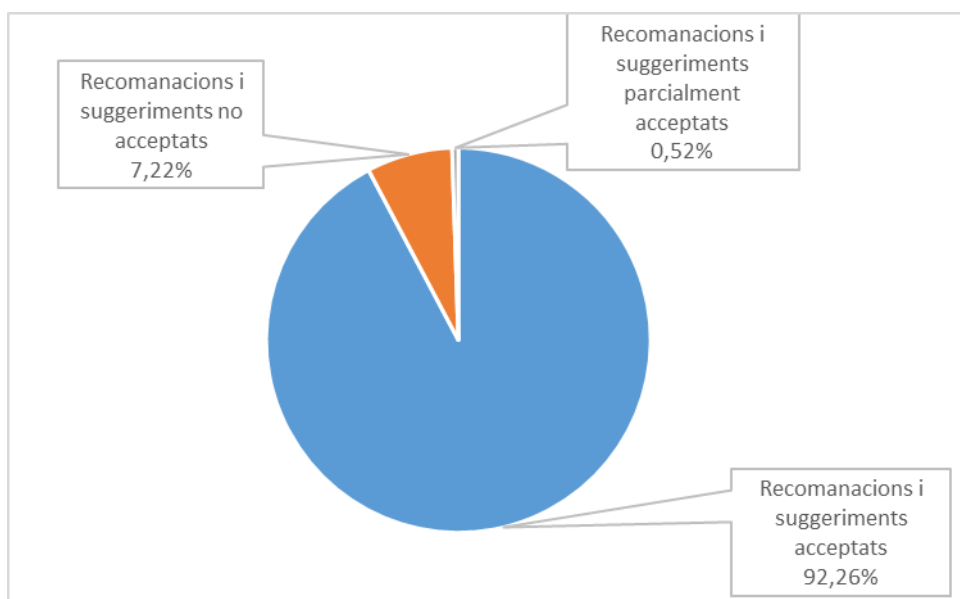
* Aquesta dada inclou tant les queixes no contestades com les no acceptades.

** Tancaments efectuats durant l'any 2017. Pot afectar queixes d'anys anteriors.



2.5. Resolucions i suggeriments dirigits a les administracions durant l'any 2017

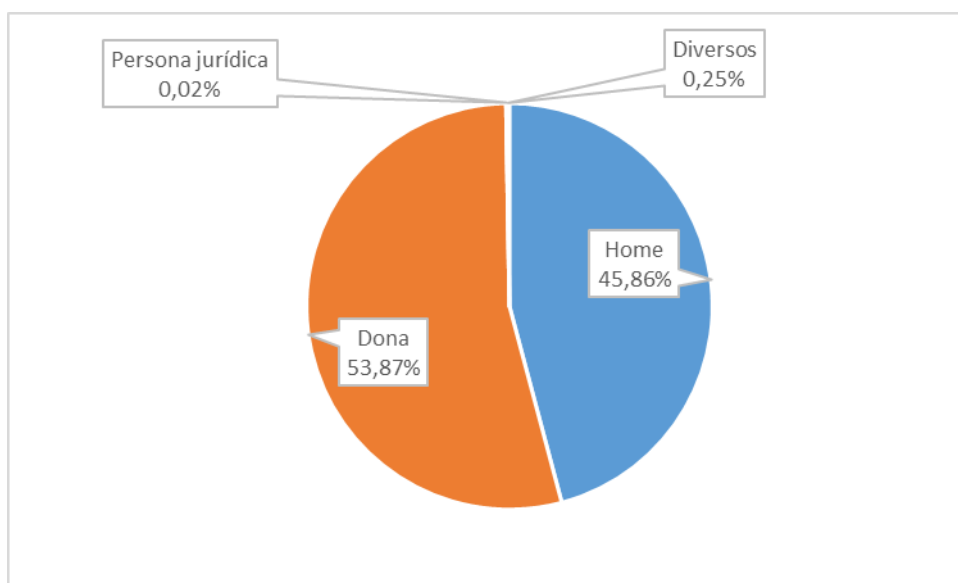
Recomanacions i suggeriments emesos	6.476
Recomanacions i suggeriments contestats	6.290
Recomanacions i suggeriments acceptats	5.803
Recomanacions i suggeriments no acceptats	454
Recomanacions i suggeriments parcialment acceptats	33



3. CARACTERÍSTIQUES DE LES PERSONES PROMOTORES DE LES QUEIXES

3.1. Desagregada per sexe

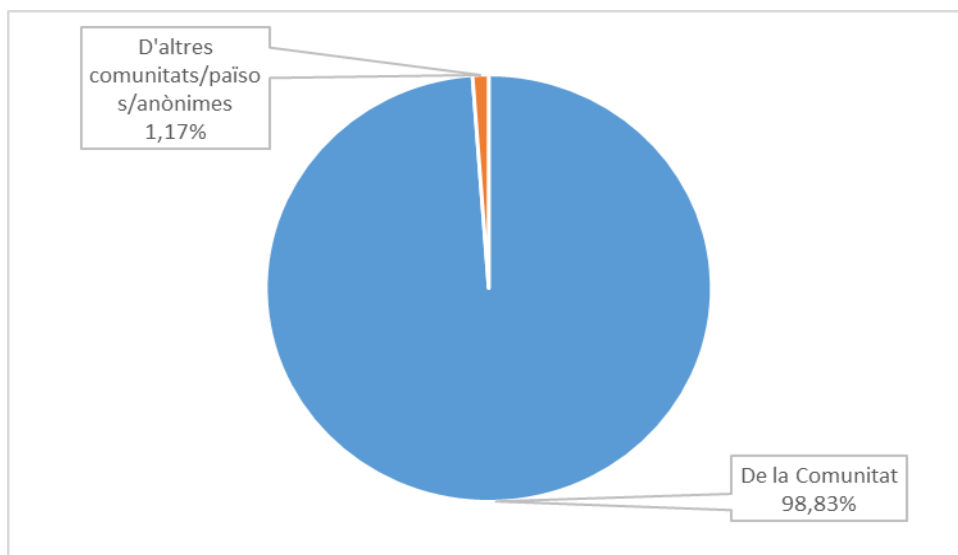
Home	8.045	45,86%
Dona	9.451	53,87%
Persona jurídica	4	0,02%
Diversos	44	0,25%
Total	17.544	100,00%



3.2. Per origen

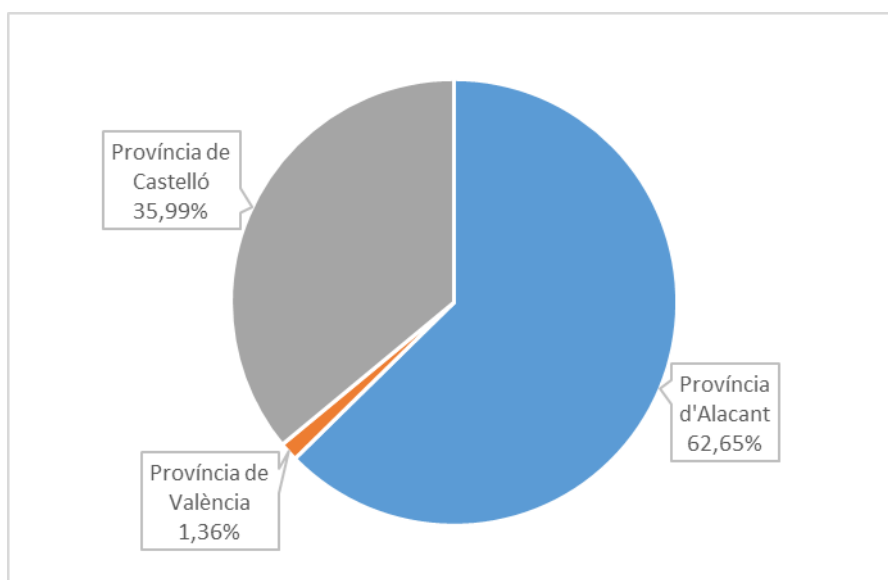
3.2.1. Per la comunitat d'origen

	Nre.	%
De la Comunitat	17.339	98,27%
D'altres comunitats/països/anònimes	205	1,16%
Total	17.544	100,00%



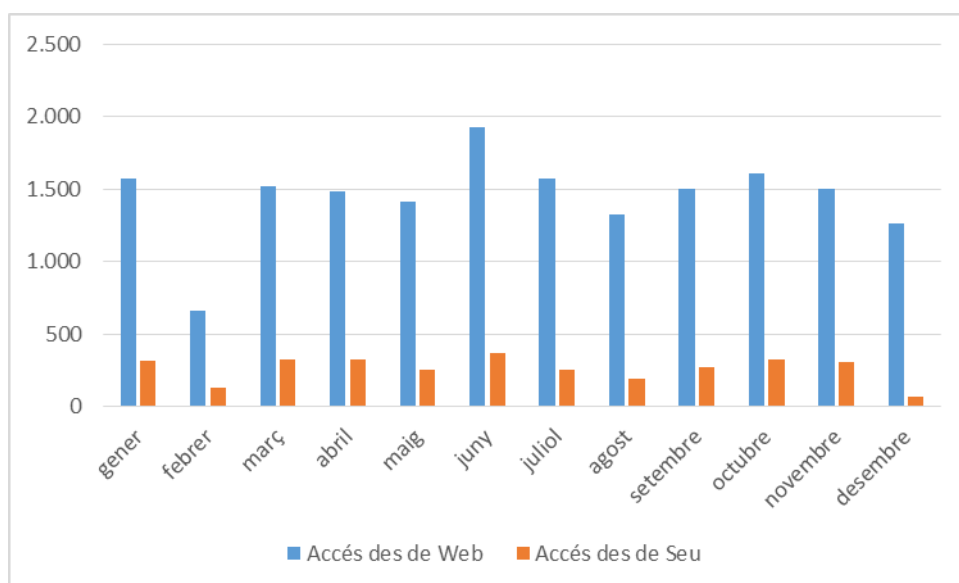
3.2.2. Per la província d'origen

	Nre.	%
Província d'Alacant	10.863	62,65%
Província de València	235	1,36%
Província de Castelló	6.241	35,99%
Total	17.339	100,00%



3.3. Accessos telemàtics als expedients des de la web i des de la seu del Síndic

	Nre.	%	Nre.	%
gener	1.573	9,08%	316	10,19%
febrer	662	3,82%	126	4,06%
març	1.522	8,78%	321	10,35%
abril	1.480	8,54%	319	10,29%
maig	1.408	8,13%	249	8,03%
juny	1.924	11,10%	371	11,96%
juliol	1.567	9,04%	253	8,16%
agost	1.325	7,65%	188	6,06%
setembre	1.503	8,67%	267	8,61%
octubre	1.604	9,26%	321	10,35%
novembre	1.497	8,64%	302	9,74%
desembre	1.263	7,29%	68	2,19%
Total	17.328	100,00%	3.101	100,00%



4. SITUACIÓ GENERAL DE LA PROTECCIÓ DELS DRETS I LLIBERTATS A LA COMUNITAT VALENCIANA

4.1. Consideracions generals

En abordar la Memòria d'activitats de la institució corresponent a l'any 2017, sorgeix una primera crida d'atenció en observar el substancial increment del nombre de queixes tramitades a instàncies de la ciutadania. En efecte: aquestes han passat de les 14.143 iniciades en 2016, a les 17.544 que van tindre el seu origen en el passat 2017, el que representa un increment del 24,05%. Si ens remuntem un any arrere, trobem que el creixement de 2016 respecte de 2015, en relació amb el nombre d'expedients, tan sols va assolir la xifra del 3,96%, i es va passar de 13.604 queixes a les esmentades 14.143. Certament, el salt produït durant l'últim exercici és molt notori i requereix una mínima anàlisi.

L'evolució de les queixes presentades davant del Síndic depén d'una multiplicitat de factors, i cal tenir-los tots en compte. En primer lloc, hem de considerar el grau de coneixement de la institució per part de la ciutadania. És obvi que, qui no coneix l'existència del Síndic i la funció que desenvolupa, malament podrà arribar a considerar l'opció de recórrer a ell per a la defensa dels seus drets. Els esforços per a difondre el coneixement d'aquest òrgan estatutari i de les facultats de què disposa mai seran suficients. Sobretot, resulta imprescindible arribar a les persones que es troben més allunyades dels circuits normals de difusió de la informació pública, que solen ser les més necessitades de protecció i ajuda. Les conseqüències de la precarietat cultural es manifesten, en molts casos, en greus deterioraments de les condicions econòmiques i socials en què es desenvolupa la vida personal. Posar a l'abast de les persones més pobres -o d'aquelles que viuen en situacions de major vulnerabilitat- el coneixement de tots els instruments públics que poden estar al seu servici, constitueix la primera obligació de les administracions, amb vista a resoldre els seus problemes.

Però, si és important conèixer les institucions de defensa de la ciutadania, no és menys important contribuir a mantindre la seua imatge d'utilitat. Les persones que senten violentats els seus drets necessiten, primerament, saber de l'existència del Síndic i, després, confiar en la seua utilitat. La peculiar naturalesa d'aquesta institució, les resolucions de la qual no gaudeixen de força per a obligar al seu compliment, requereix un elevat grau de col·laboració de les administracions i organismes subjectes al seu control, ja que, sinó, el Síndic pot esdevenir una veu que clama en el desert i veure's obligat a cridar cada vegada més fort perquè les seues denúncies assolisquen el suficient grau de notorietat. La inhibició davant de la labor del Síndic, si no el seu entorpiment com després tindrem l'oportunitat d'assenyalar, per part d'algunes administracions i entitats de servici públic, obliga el defensor a apel·lar al suport de l'opinió pública, com a últim recurs per a confrontar-se amb la potent maquinària administrativa. També els diputats i les diputades, a qui va dirigida principalment aquesta Memòria, tenen una important responsabilitat a l'hora de protegir les resolucions del Síndic per a fer-les eficaces. El Reglament de les Corts Valencianes habilita un apreciable conjunt de facultats per a examinar, en profunditat, les actuacions del defensor valencià i, quan siga necessari, requerir de les administracions públiques respecte i acatament envers els dictàmens d'aquesta institució que actua com a comissionada de la Cambra mateixa.

També resulta determinant, en relació amb el nombre de queixes que s'interposen, la percepció que la ciutadania té dels seus drets i les expectatives sobre el seu grau de satisfacció. La informació pública sobre lleis aprovades i el seu contingut o abast, com també la difusió de plans i projectes de les diverses administracions, generen presumpcions de transformació de la realitat social que, si no són raonablement satisfetes, esdevenen pous d'insatisfacció i originen frustracions. Està molt bé reconèixer i ampliar drets, ja que ens acosta als nivells de societats avançades, en què els estàndards de felicitat resulten més elevats. Tanmateix, les administracions han de ser conscients de les seues possibilitats organitzatives i financeres a l'hora d'avançar propostes, per a no generar corrents de descrèdit. Moltes de les queixes que es presenten davant del Síndic deriven d'esperances frustrades, quan ciutadanes i ciutadans necessitats de prestacions es cansen d'esperar respostes que no arriben.

Probablement, el factor més concloent a l'hora d'influir en el nombre de queixes que s'interposen estiga relacionat amb la capacitat d'organització dels diversos col·lectius socials. Quan els afectats per un problema són capaços d'articular una resposta agrupada davant d'aquest, es multipliquen les iniciatives orientades a la seua solució i les possibilitats d'assolir-la. Inicialment, la presència d'una estructura de reacció permet que es difonga l'existència d'un dret reconegut per les lleis, i excita la capacitat reivindicativa de persones que, en cas contrari, no haurien contemplat la possibilitat de reclamar una prestació o una actuació administrativa. Una vegada divulgat el dret, les organitzacions socials sistematitzen les accions reivindicatives, faciliten arguments o formularis específics i aconsellen els itineraris que cal seguir. Així, es fa possible la presentació de reclamacions i queixes que, en alguns casos, arriben a ser-ne milers. Cada queixa així presentada és una denúncia davant del Síndic, motivada per una actuació considerada irregular o per una inactivitat de l'Administració o de les entitats que treballen en el sector públic, encara que en alguns casos i per la identitat dels motius de la queixa, s'agrupen per a ser tramitades conjuntament.

Aquestes són només algunes de les variables que influeixen en el nombre de queixes que anualment tramita el Síndic de Greuges. Són variables que podríem qualificar com genèriques o estructurals, perquè es mantenen any rere any. Per damunt de tot això, però, se situen les problemàtiques específiques de cada moment, que determinen que cada any augmenten les queixes corresponents a una matèria concreta, mentre disminueixen en altres temes. En aquest sentit, les actuacions davant del Síndic constitueixen un excel·lent termòmetre per a mesurar l'efectivitat o, si més no, la repercussió de les diverses polítiques públiques, la percepció dels problemes que afligeixen la ciutadania i l'existència de conflictes puntuals que atrauen expressives mobilitzacions ciutadanes.

Tot partint d'aquestes premisses triarem, com a primer criteri d'observació sobre l'evolució de l'estat dels drets, el percentatge d'augment en el nombre de queixes presentades per cadascun dels epígrafs en què solem classificar els expedients tramitats en el Síndic de Greuges.

Un primer acostament a les xifres ens porta a constatar que, percentualment, el major increment del nombre de queixes s'ha produït en el capítol relatiu a problemes de **trànsit**, amb un creixement del 933% respecte de les dades de l'any anterior. En aquest epígraf veiem que hem passat de les 175 queixes de 2016 a les 1.808 tramitades en 2017. No obstant això, convé assenyalar que, d'aquestes, 1.675 queixes corresponen a una acció col·lectiva que, com a tal, va ser subscripta per veïns de les avingudes de Pérez Galdós i

Giorgeta de la ciutat de València, la queixa principal de la qual es va tramitar amb el número 1612623, i que va ser tancada perquè els veïns estaven negociant amb els representants del consistori. De tot això es dedueix que l'augment del nombre de queixes en matèria de trànsit no sembla respondre a una reacció ciutadana davant d'un increment generalitzat dels problemes de trànsit a la Comunitat Valenciana, sinó que prové de l'eficàcia de l'acció d'un moviment veïnal concret.

El següent epígraf en el llistat, ordenat segons la importància de l'augment de nombre de queixes, correspon als problemes relacionats amb la **sanitat**. Ací l'increment ha arribat al 384%, ja que s'ha passat de les 473 queixes en l'any 2016 a les 2.290 en el passat 2017. També ens trobem amb algunes actuacions col·lectives que poden explicar l'evolució d'aquestes xifres. La denúncia que va atraure el nombre més gran de queixes, en concret 1.183, estava motivada per una sèrie d'incidents esdevinguts en alguns camps de futbol que van evidenciar la manca de desfibril·ladors que serviren per a fer front a situacions de risc que es poden produir durant la pràctica esportiva, i que afecten, en la major part dels casos, menors d'edat. Les queixes es van tramitar de manera acumulada, i el número de la queixa principal és el [1702870](#). Es van resoldre perquè van ser acceptades les recomanacions de Síndic, tant per part de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, com de la d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

En l'Àrea de **Medi Ambient**, que reuneix diversos capítols com ara els relatius a la contaminació acústica, la recollida i tractament de residus o els espais protegits, s'ha produït un augment del nombre de queixes tramitades que arriba al 209%. Dels 933 expedients instruïts en 2016 es va passar als 2.891 gestionats en 2017. També ací s'han realitzat actuacions col·lectives molt notòries. Un total de 1.322 ciutadans i ciutadanes, en qualitat de residents i visitants de l'illa de Tabarca (Alacant), van presentar queixes en relació amb el tractament d'aigües residuals i el projecte de construcció d'una nova EDAR per l'Entitat de Sanejament d'Aigües Residuals. Apuntaven la circumstància que l'illa té declaració de BIC (Conjunt Històric Artístic) i les seues aigües constitueixen una reserva marina, també declarada com a tal. La queixa principal d'aquest nombrós grup es tramita amb el número 1702312. Després de les investigacions inicials, desenvolupades amb l'Ajuntament d'Alacant, les actuacions s'han derivat cap a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural, i actualment els expedients es troben encara en tramitació.

El capítol relatiu a la **contaminació acústica**, dins de l'Àrea de Medi Ambient, sol atraure un considerable nombre de queixes davant del Síndic de Greuges. En aquest relat de queixes agrupades que estem desgranant, hem de destacar els 431 expedients tramitats a instàncies de veïns del barri valencià de Russafa, motivats per allò que denunciaven com a “greus problemes de soroll derivats de la proliferació d'activitats hostaleres” i la inactivitat de l'Administració municipal respecte d'això. Després de dos informes remesos per l'Ajuntament de València, en el moment de redactar aquesta Memòria ens trobem a l'espera de les al·legacions dels signants de les queixes, en resposta als informes esmentats. La queixa principal d'aquest grup es tramita amb el número 1711603.

Quant a la **hisenda pública**, l'increment percentual en el nombre de queixes presentades ha assolit la xifra del 101%, encara que, en termes absoluts, resulta escassa la quantitat de queixes promoguda. En aquest àmbit, que comprén l'Administració autonòmica i la local, hem passat de les 78 queixes tramitades en 2016 a les 157 que s'han substanciat en

2017. Del total de queixes, 57 van ser presentades per a demanar l'anul·lació i la devolució dels imports percebuts per la recollida de fems en determinades zones del municipi d'Albaida, atès que, segons els promotors, el servici no s'havia prestat. Les queixes feien referència als anys 2014, 2015, 2016 i 2017, i la principal es va tramitar amb el número [1704661](#). Una vegada requerit l'Ajuntament, va emetre un extens informe en què justificava el rebuig de la pretensió dels reclamants perquè entenia que el servici de recollida sí que s'estava prestant adequadament. Després de les al·legacions dels veïns, en què discrepaven de les valoracions municipals, el Síndic va resoldre que comminava l'Ajuntament a donar resposta expressa als escrits presentats pels veïns, alhora que li recomanava una adequada ordenació dels contenidors de fem per a aproximar-los als domicilis dels promotors de les queixes. En la seua resposta a la resolució del Síndic, l'Ajuntament rebutjava l'anul·lació i devolució dels rebuts cobrats, alhora que es comprometia a una modificació de l'ordenança fiscal que reduïra l'import de la taxa per a aquells veïns els domicilis dels quals se situaren a més de 300 metres del respectiu contenidor. Aquesta resposta va donar lloc al tancament de les actuacions. La resta de queixes tramitades en aquest apartat no han tingut el caràcter col·lectiu que caracteritza les que acabem d'analitzar.

L'apartat dedicat al **patrimoni cultural valencià** va experimentar en 2017 un increment del 44% en el nombre de queixes, i va passar de 38 en 2016 a 55 en 2017. La pràctica totalitat d'aquest augment va estar motivada per les 14 denúncies presentades a causa de l'anunci de l'Ajuntament de Xixona de la seua intenció de dur a terme la demolició de la coneguda com "casa gelada", per a construir al seu lloc unes pistes esportives municipals. Els denunciants entenen que aquest immoble havia de gaudir de protecció i ser conservat adequadament per l'Ajuntament. Davant de l'existència d'informes pericials contradictoris, un presentat per un dels denunciants i dos per part del consistori, el Síndic va fer notar la seua falta de capacitat per a determinar quin havia de prevaldre i va remetre els denunciants a acudir davant dels tribunals de justícia, els únics amb capacitat per a seleccionar pèrits imparcials per insaculació, en el context d'un procés judicial. Les queixes van ser tancades en entendre justificada l'actuació de l'Administració municipal.

En el llistat de matèries que han protagonitzat el major percentatge de creixement en el nombre de queixes, la següent posició correspon a l'apartat **d'educació**. En aquest àmbit s'ha produït un increment del 26% de les queixes rebudes, i hem passat de 5.259 queixes l'any 2016, a 6.661 en el passat 2017. Aquest epígraf és el que, amb molta diferència, aporta el nombre més gran d'expedients a l'activitat del Síndic, ja que representa quasi un 38% del total de queixes que gestiona la institució. En tot cas, convé deixar constància que ja en 2016 es va produir un considerable avanç en el nombre de queixes presentades a l'abric de l'activitat educativa, ja que hi va haver un augment del 130% respecte de 2015, i en conseqüència el creixement de l'any 2017 emergeix des d'un nombre ja molt elevat.

La major part de queixes presentades en aquest apartat responen a moviments col·lectius, generats davant d'actuacions de l'Administració. Així, 3.438 queixes plantejades en 2017 denunciaven la supressió d'unitats concertades de batxillerat a la ciutat d'Alcoi, el que va provocar una estela de reaccions davant de mesures semblants adoptades per la Conselleria en altres nivells educatius durant l'any de 2016 i que ja va ser objecte de tractament pel Síndic. En el cas corresponent a l'any que ens ocupa, la queixa principal es tramita amb el número 1711122. En l'informe remés al Síndic per la Conselleria s'assenyala la falta de concreció dels diversos escrits de queixa respecte dels centres que han vist suprimits o reduïts els seus concerts, però tanmateix aporta una detallada

explicació sobre les circumstàncies i els fonaments legals de les actuacions d'omissió d'unitats concertades. En el moment de redactar aquesta Memòria, i després d'haver incorporat el corresponent informe de la Conselleria a les actuacions, estem a l'espera de les possibles al·legacions dels autors de les queixes.

Motivats per les mateixes circumstàncies, és a dir, per la supressió d'unitats concertades de batxillerat, s'han formalitzat davant del Síndic dos importants grups de queixes. El primer es compon de 1.225 expedients, el principal dels quals es tramita amb el número 1708673. Les diverses denúncies subscrietes per pares i mares d'alumnes acusaven l'Administració educativa d'actuar de manera unilateral i per raons polítiques i ideològiques, en suprimir unitats de concerts educatius en diversos centres de la Comunitat. En un argumentat primer informe, la Conselleria concloïa amb la defensa de l'ajust a la normativa vigent, en concret al Decret 6/2017, quant a la decisió adoptada. Davant de les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, es va requerir a la Conselleria confirmació sobre la interposició, per part dels pares d'alumnes, de recursos contenciosos administratius davant de les resolucions que acordaven la supressió d'unitats concertades. En un segon informe, la Conselleria detallava els recursos presentats i admesos a tràmit, la qual cosa va determinar la suspensió de les actuacions del Síndic de Greuges.

El segon grup de queixes que respon a la mateixa motivació està compost per 484 denúncies, i la principal, a l'efecte de tramitació, té assignat el número 1710521. Com en el cas descrit en el paràgraf anterior, els pares denunciaven l'actuació de la Conselleria quant a la supressió d'unitats concertades de batxillerat, i es van intercanviar amb l'Administració educativa arguments oposats del mateix tenor dels al·ludits més amunt. També, com en el cas anterior, es va suspendre la tramitació dels expedients de queixa per la deriva judicial del conflicte.

L'actuació de la Conselleria en matèria de plurilingüisme va ser el detonant de la presentació de 618 queixes, agrupades a l'efecte de tramitació. A la queixa principal es va assignar el número 1703674. Substancialment, els promotors de les queixes mostraven la seua disconformitat amb el Decret 9/2017, de 27 de gener, del Consell, pel qual s'estableix el model lingüístic educatiu valencià i es regula la seua aplicació en els ensenyaments no universitaris de la Comunitat Valenciana. La Conselleria va remetre l'oportú informe mitjançant el qual donava resposta als arguments dels denunciants, alhora que informava de l'existència de diversos recursos contenciosos administratius presentats davant del Tribunal Superior de Justícia i admesos a tràmit. Com a conseqüència de la judicialització del problema, vam haver de suspendre la tramitació dels expedients en curs.

D'acord amb les xifres exposades, podem observar que quatre grans grups de queixes aglutinen un total de 5.765 expedients, el que representa el 86,5% de tots els presentats en l'Àrea d'Educació. Aquest fet permet qualificar de sensiblement focalitzada la conflictivitat en aquesta matèria, alhora que s'evidencia l'elevat grau d'organització i de mobilització dels col·lectius de pares d'alumnes que han comptat, en quasi tots els casos, amb el suport dels titulars dels centres afectats i de les seues estructures organitzatives.

Si analitzem el contingut de la majoria de queixes descrites en els paràgrafs anteriors, es pot concloure que deriven de profunds desacords entre col·lectius de pares d'alumnes i l'Administració educativa, referits a l'ordenació o l'organització d'aspectes sensibles de

l'activitat acadèmica. Aquests desacords els trobem, fonamentalment, en els criteris per a l'estimació de sol·licituds de concerts educatius o per a la pròrroga dels existents en el nivell del batxillerat; aquest tipus de conflictes ja s'havien produït durant l'any anterior en altres nivells de l'ensenyament obligatori. També es constata una clara discrepància entre determinats col·lectius i l'Administració en relació amb el model lingüístic educatiu aprovat pel Consell. Tal com va ja succeir en algunes de les queixes tramitades en 2016, aquests desacords van derivar en actuacions davant dels tribunals de justícia, presumiblement perquè els denunciants persegueixen resolucions amb caràcter executiu que permeten anul·lar la normativa objecte d'impugnació. Aquest caràcter executiu no pot ser obtingut de les resolucions del Síndic, que no té força per a obligar les administracions públiques, a causa de la naturalesa mateixa de la institució i de les específiques facultats que les lleis, en general, confereixen als *ombudsman* o defensors del poble. En tots els casos assenyalats, la judicialització dels conflictes va conduir al tancament de les queixes en tramitació, per aplicació de l'article 17.2 de la Llei de la Generalitat 11/1988, que regula el funcionament de la institució del Síndic de Greuges.

El següent epígraf, en l'ordenació per percentatge d'augment en el nombre de queixes, correspon al qualificat com a **servicis públics locals**, amb un increment del 10%, en passar el nombre d'expedients de 851 en 2016 a 937 en 2017. Com en altres apartats, també ací l'augment està motivat per un grup de queixes que responen a una determinada problemàtica. En concret, 706 queixes van ser presentades en demanda d'un servici públic regular de transport, durant tot l'any, entre la península i l'illa de Tabarca (Alacant). La principal d'aquestes queixes es va identificar amb el número [1700157](#). Una vegada sol·licitats els informes corresponents a les administracions concernides (Ajuntament d'Alacant i Conselleria d'habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori), l'Ajuntament va exposar la seua falta de competència en la matèria, mentre que la Conselleria es va remetre al Reglament 3577/92, de la Unió Europea, que estableix el principi de lliure prestació de servicis als transports marítims, si bé preveu la possibilitat d'establir servicis públics, amb les seues obligacions derivades. Sobre la base d'aquesta reglamentació considerarem oportú suggerir a la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori que, en l'àmbit de les seues competències, posara en marxa les actuacions d'estudi i els processos de reflexió necessaris per a determinar si concorrien, en el present supòsit, circumstàncies que aconsellaren establir obligacions de servici públic en el transport marítim a l'illa plana de Tabarca, “amb la finalitat de garantir la seua prestació sota condicions de continuïtat i regularitat”. En el moment de redactar aquesta Memòria estem a l'espera de la resposta de la Conselleria, en relació amb l'acceptació o no del suggeriment del Síndic.

El relat realitzat fins ara i l'elevat nombre de queixes que hem descrit permeten afirmar, sens dubte, que és la capacitat d'organització i de mobilització dels diversos col·lectius aïllats de problemes específics l'element més determinant del volum d'expedients que gestiona la institució. El destacable augment en el nombre de denúncies de què alertàvem en el primer paràgraf d'aquesta valoració preliminar resulta ser conseqüència d'accions col·lectives molt significatives i no respon, per tant, a un deteriorament generalitzat de la situació quant a prerrogatives dels habitants de la Comunitat i les seues garanties. No obstant això, no pot acabar ací la descripció de la situació general de la protecció dels drets i llibertats de la ciutadania valenciana. Hi ha molts problemes amb una presència més estesa, que responen a situacions individuals diferenciades i específiques, i que no deriven en agregació o acumulació de les denúncies presentades.

Malgrat que més endavant descriurem la situació dels problemes més significatius en cadascuna de les matèries en què s'organitza el treball del Síndic, hem de deixar constància en aquesta anàlisi preliminar de l'important increment de la queixes en matèria d'**atenció a la dependència**. Aquest apartat ha crescut pràcticament un 12%, i ha passat de les 837 queixes tramitades en 2016 a les 937 tramitades en el passat 2017. L'evolució és encara més significativa atès que es tracta de denúncies exclusives, no agrupables, la qual cosa converteix aquest epígraf en el més nombrós, si salvem les queixes col·lectives descrites en els apartats anteriors. Per al Síndic, aquest fet constitueix un perceptible element de preocupació.

No podem deixar de banda en aquesta valoració general i pel que fa a les expectatives que determinades accions generen entre els ciutadans, l'impacte o, millor, la falta d'impacte que ha tingut l'entrada en vigor de la **Llei de la Generalitat 9/2016 de regulació dels procediments d'emergència ciutadana**. En la Memòria de l'any passat, el Síndic advertia sobre els importants retards que s'estaven produint, no sols en el reconeixement efectiu de determinats drets en l'àrea social, sinó, fins i tot, en les respostes als requeriments d'informació per part d'aquesta institució. Respecte d'això i tenint en compte que l'esmentada llei reduïa a la meitat els terminis per al reconeixement de determinats drets i prestacions bàsics, a més de configurar un silenci administratiu de caràcter positiu transcorreguts aqueixos terminis, deia el Síndic: “Reducir a la meitat els terminis ordinaris, quan el desproporcionat incompliment d'aquests sol ser, encara hui, la causa de la majoria de les reclamacions, requerirà d'un extraordinari esforç en mitjans materials i humans per part de l'administració de la Generalitat”. És evident que aqueix esforç, si s'ha realitzat, no ha tingut èxit. Les circumstàncies en què es troben les plantilles de la Generalitat, minvades després d'anys de polítiques d'austeritat, no feien previsible que una llei com l'assenyalada poguera oferir resultats excel·lents.

Els retards en molts d'aquests procediments continuen sent exorbitants i, el que és més greu, l'Administració, en una infinitat de casos, continua actuant com si la llei comentada no estiguera en vigor. En matèria de reconeixement de la situació de discapacitat, per exemple, a pesar d'haver-se reduït a la meitat els terminis per a resoldre, de sis a tres mesos, les demores han continuat sent desproporcionades, tal com exposem en l'apartat corresponent. De la mateixa manera sorprén com en no pocs expedients i davant de la recomanació del Síndic de resoldre de forma immediata reclamacions dels ciutadans, en matèries previstes per la Llei 9/2016 i que es dilaten de forma desmesurada, la resposta de l'Administració consistisca a demandar una nova tramitació, en aquest cas la d'un específic mecanisme per a declarar la urgència, quan aquesta ja ha sigut reconeguda per a tots els procediments declarats d'emergència ciutadana per la mateixa Llei 9/2016. Fins i tot alguna norma dictada després de l'entrada en vigor de la Llei, com ara el Decret 62/2017, de 19 de maig, que estableix el procediment per a reconèixer les prestacions per dependència, incorpora, en l'article 5.6, una espècie de segon procediment distintiu per a declarar algunes situacions com “d'emergència ciutadana”, per la Direcció General competent. És a dir: estaríem davant de situacions “d'emergència ciutadana” de categoria especial dins d'un context més ampli de situacions, totes les de dependència, també “d'emergència ciutadana”, declarades així per la Llei 9/2016. La necessitat d'aquest segon procediment és, com a mínim, dubtosa, si es pensa complir amb la llei i resoldre els expedients dins de termini. El Síndic ha assenyalat la improcedència d'aquest nou requisit establert per una norma de caràcter reglamentari que corregeix allò que s'ha disposat per una altra norma amb rang de llei. Resolucions que mantenen aquest criteri es poden trobar, a tall d'exemple, en les queixes número [1702107](#), [1702414](#) o [1701456](#).

La disposició final primera d'aquesta Llei habilita el Consell per a aprovar les normes reglamentàries i adoptar els acords necessaris per a l'execució de les seues previsions. Desconeixem si el Consell ha dut a terme alguna actuació en compliment d'aquest mandat. De la mateixa manera, la disposició addicional segona de la Llei ordena al Consell remetre anualment a les Corts un informe sobre la situació i l'estat de la tramitació dels procediments declarats d'emergència ciutadana. Després de transcórrer més d'un any des de l'entrada en vigor de la tan esmentada Llei, no ens consta en el Síndic que aqueix informe haja sigut remés a la Cambra o que haja sigut reclamat per aquesta. En tot cas, no resulta ocios requerir una mínima avaluació de l'eficàcia d'aquesta norma i de la seua afecció sobre els drets i prestacions que pretén protegir.

Una vegada realitzades aquestes consideracions de caràcter general, passem a l'examen més detallat dels diferents blocs temàtics en què es distribueixen les denúncies que arriben al Síndic, i ens detindrem en aquells supòsits que considerem especialment rellevants, sense pretendre incloure, perquè resulta impossible, la totalitat de les queixes que es tramiten en la institució.

4.2. Salut

El dret a la protecció de la salut apareix com un dret constitucional de forma explícita en l'article 43, però té reflex en altres preceptes constitucionals que, a causa d'haver sigut prou descrits en memòries corresponents a anys anteriors, considerarem ací ja reproduïts.

El Síndic de Greuges ha de prestar una particular atenció a aquesta matèria, i no sols per la particular considera que la ciutadania té al manteniment de la salut i la importància que atorga a les cures sanitàries, sinó també perquè es tracta d'un element essencial que caracteritza l'estat de benestar i que resulta ser competència autonòmica, d'acord amb l'article 54 de l'Estatut d'Autonomia. Aquest preveu la competència exclusiva de la Generalitat en matèria d'organització, administració i gestió de les institucions sanitàries públiques, dins de la Comunitat Valenciana.

Com a modificació legislativa remarcable, cal destacar que, durant el passat any 2017, es va publicar la Llei de la Generalitat 7/2017, de 30 de març, sobre **acció concertada** per a la prestació de servicis a les persones en l'àmbit sanitari. L'acció concertada és una forma de gestió de servicis alternativa a la gestió directa o indirecta dels servicis públics, no econòmics, que realitzen entitats sense ànim lucre en l'àmbit de les persones. D'acord amb el preàmbul de la Llei, la seua “extraordinària i urgent necessitat està justificada per la falta de transposició de la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrer, a l'ordenament jurídic espanyol i per la incertesa de quan es produirà, i resulta molt urgent aclarir que l'acció concertada posseeix una naturalesa diferent del contracte públic, com també determinar els principis a què s'ha d'ajustar la seua realització”. El Síndic considera que aquesta actuació normativa contribueix a dotar de seguretat jurídica l'aplicació d'un model de col·laboració amb un determinat tipus d'entitats especialitzades en l'atenció a persones vulnerables. Aquestes entitats, més enllà de la seua falta d'ànim de lucre, poden oferir un tipus d'atenció personalitzada i integral, i mantindre l'arrelament en l'entorn social i ampliar la capacitat d'elecció de les persones que necessiten aquest tipus de cures.

Des del punt de vista de la protecció dels drets, cal destacar que el Decret llei 3/2015, de 24 de juliol, que regulava l'**accés universal a l'atenció sanitària** a la Comunitat Valenciana (desenvolupat per Decret del Consell 169/2017, de 3 de novembre), va ser declarat inconstitucional mitjançant sentència del Tribunal Constitucional, dictada el 14 de desembre de 2017. Aquest decret llei permetia, bàsicament, estendre l'assistència sanitària a aquelles persones estrangeres no autoritzades com a residents. La Sentència de l'Alt Tribunal, amb el vot en contra de cinc magistrats, considera que la norma anul·lada envaeix competències de l'Estat, fet que condueix a la seua anul·lació. El Síndic, com a defensor dels drets humans més elementals, entre els quals cal considerar el dret a l'atenció sanitària en cas de malaltia, no pot deixar de manifestar la seua preocupació pel destí d'aquelles persones que la norma anul·lada protegia. Encara que destacats membres del Consell han manifestat la seua voluntat de continuar prestant atenció sanitària a qui ho necessite, serà necessari fer un seguiment exprés de l'evolució de les mesures que cal adoptar, a fi d'evitar vulneracions greus del dret a la salut i l'assistència sanitària, recollit, entre altres normes, en l'article 25 de la Declaració Universal de Drets Humans de l'ONU.

En l'àmbit reglamentari, destaquem el Decret del Consell 159/2017, de 6 d'octubre, pel qual es regula la instal·lació i l'ús de desfibril·ladors automàtics i semiautomàtics externs fora de l'àmbit sanitari, a la Comunitat Valenciana.

En relació amb la instal·lació i ús de **desfibril·ladors automàtics i semiautomàtics** externs fora de l'àmbit sanitari, el Síndic va dur a terme la tramitació d'un important nombre de queixes, una qüestió que hem ressenyat en l'apartat preliminar.

En matèria d'assistència sanitària, es va produir una denúncia relativa al que es considerava un deficient dispositiu d'atenció a l'illa de Tabarca (Alacant). Un nombre de 707 ciutadanes i ciutadans van promoure queixes en relació amb la falta de resposta i d'actuació de la Conselleria de Sanitat davant de les peticions de l'Associació de Veïns de l'Illa. La queixa principal es va tramitar amb el número [1702269](#) i es va tancar amb l'acceptació per part de la Conselleria de corregir la falta de resposta, però la consideració de suficient del dispositiu sanitari d'atenció a l'illa.

En relació amb les **demores en les cures sanitàries**, des d'aquesta institució es considera que l'atenció sanitària ha de prestar-se com a garant indispensable de la dignitat humana. Per a això, resulta imprescindible que aquesta atenció es desenvolupe d'acord amb els principis de celeritat i d'eficàcia, tot oferint a les persones que estan passant per circumstàncies difícils el tracte més adequat i totes les explicacions necessàries sobre l'evolució dels seus tractaments. Respecte d'això, i en el context de la tramitació de diferents queixes, hem exhortat la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que adopte, de la manera més ràpida possible, totes les mesures organitzatives necessàries per a la reducció de les llistes d'espera sanitàries. A tall d'exemple podem destacar, tal com hem dit, la llista d'espera del Servei d'Anestesiologia i Reanimació (Unitat del Dolor) de l'Hospital General d'Alacant, queixa [1709845](#), que va ser tancada després de l'acceptació per la Conselleria de la resolució del Síndic, amb indicació de les mesures que hi calia adoptar o la relativa al Servei d'Ortopèdia i Traumatologia de l'Hospital de Manises (València), queixa [1613215](#), que es tanca sense que siga acceptada la recomanació del Síndic, encara que de manera raonada. També a tall d'exemple podem assenyalar la queixa [1613330](#), relativa a la demora per a donar cita en el Servei d'Oftalmologia del Centre d'Especialitats Ricardo Trénor, tancada per acceptació de la Conselleria de la

recomanació del Síndic, en el sentit d'adoptar les mesures escaients per a garantir els principis esmentats d'eficàcia i de celeritat.

Entrem ara en algunes qüestions concretes denunciades davant del Síndic de Greuges i podem destacar aquelles presentades en **demanda d'una assistència sanitària integral**. Així, en la queixa número [1701207](#), la seua promotora, després de la cirurgia bariàtrica a què s'havia sotmés, manifestava trobar-se amb seqüeles (excés de pell resultant) que li estaven provocant altres problemes de salut. En aquest cas, considerem que no hi havia una atenció sanitària integral si no es corregien les alteracions que afectaven la salut de la interessada o que li impediien portar una vida en condicions dignes. Consegüentment, suggerirem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que es duguera a terme una nova valoració per part del Servei de Cirurgia Plàstica afectat, que tinguera en compte les seqüeles provocades, tot això a fi de garantir la continuïtat de l'atenció sanitària integral. La queixa es va tancar per acceptació de la Conselleria del suggeriment realitzada pel Síndic.

Atenent a la reivindicació de les parelles que acudeixen al sistema sanitari públic a la recerca d'ajuda a la concepció i, per tant, en l'àmbit de les **tècniques de reproducció assistida**, en concret en el del tractament d'ovodonació, hem suggerit a l'Administració sanitària valenciana que dirigisca les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent. Es pot veure, per a aquest supòsit, la Resolució dictada en la queixa [1612163](#), tancada després de l'acceptació, per part de la Conselleria, del suggeriment realitzada pel Síndic.

De la mateixa manera, hem suggerit a l'Administració que, en l'àmbit de les seues competències, valore incorporar a la seua cartera de servicis els tractaments de reproducció humana en els casos d'esterilitat secundària, tot això sense perjudici dels criteris de prioritització que s'establisquen. Aquest supòsit va ser previst en la queixa [1710330](#), la resolució de la qual va ser acceptada només en part, ja que la Conselleria entenia que les seues possibilitats d'actuació estaven limitades per una norma de caràcter nacional.

Alguns problemes relacionats amb les **infraestructures sanitàries** han sigut plantejats davant d'aquesta institució per a denunciar, en certs casos, mancances sanitàries de caràcter general. Les relatives a la comarca de la Foia de Buñol-Chiva i pobles adjacents, per exemple, van ser abordades a partir de la queixa [1610854](#), mitjançant la qual es reivindicava la construcció d'un centre sanitari integrat. El Síndic va suggerir ací la realització d'un esforç tendent a garantir la igualtat en l'accés a les prestacions sanitàries. En la seua resposta la Conselleria donava compte que la comarca esmentada pertany al Departament de Salut de Manises, la gestió del qual es realitza per una societat anònima, mitjançant concessió administrativa. Aquesta resposta informava sobre la posada en pràctica d'un compromís adquirit per la concessionària per al desplaçament de consultes d'atenció especialitzada a la Foia de Buñol, cosa que va determinar el tancament de la queixa. Les reivindicacions al·lusives a l'illa de Tabarca ja han sigut comentades en les referències a les queixes col·lectives, la queixa principal de les quals té el número [1702269](#). Altres queixes feien referència a insuficiències sanitàries d'una concreta especialitat mèdica, com és el cas de l'especialitat d'oncologia en el Departament de Xativa-Ontinyent, tramitada amb el número [1610948](#). El suggeriment del Síndic, orientat a demanar de la Conselleria un esforç per a assolir uns servicis adequats en aquesta especialitat, va ser acceptada expressament, fet que va donar lloc al tancament de la

queixa. El Síndic també ha hagut d'atendre problemàtiques relacionades amb l'assistència durant un període de temps, tal com va ocórrer amb la queixa [1613253](#), referent a l'assistència sanitària a la localitat de Torrent, durant el període estival. També en aquest cas el Síndic reclamava un interès pressupostari que permetera atendre adequadament els ciutadans, durant els mesos d'estiu i davant de les vacances del personal sanitari. La Conselleria va acceptar el suggeriment i va manifestar la seua intenció de contractar els recursos humans necessaris, d'acord amb les seues dotacions pressupostàries.

Les qüestions relacionades amb els problemes que afecten la **salut mental** en general i la infantojuvenil en particular, han sigut objecte d'estudi enguany per part de la institució. Així, durant el mes de novembre, la jornada commemorativa del Dia Internacional de la Infància que tots els anys realitza el Síndic de Greuges es va centrar en l'atenció a la salut mental infantojuvenil. Es tracta d'una matèria que suscita gran interès entre els professionals que treballen en l'àmbit sanitari i educatiu de la salut mental infantil. També en suscita entre els professionals de centres de menors i associacions en defensa de persones amb problemes de salut mental, tal com es va posar de manifest en la participació i en els debats produïts en la jornada referida.

L'any 2017 ha vist reproduïdes moltes de les problemàtiques sanitàries estudiades altres anys, com ara els retards en la resolució d'expedients de **responsabilitat patrimonial** sanitària. A tall d'exemple podem esmentar la queixa [1701210](#), presentada en data de 19 de gener de 2017 per a denunciar la falta de resolució d'un expedient iniciat el 7 de juliol de 2015, també la queixa [1702768](#), que reclamava per un expedient iniciat el 22 de juliol de 2015 o la queixa [1712162](#), presentada el 20 de juny de 2017 per a assenyalar el retard de tres anys en un expedient iniciat el 16 de juny de 2014. En tots aquests casos la Conselleria lamenta la complexitat de la tramitació dels expedients de responsabilitat patrimonial en matèria sanitària i el gran nombre de què es tramiten, i protestava per la impossibilitat de complir els terminis legals establits. Com no podria ser d'una altra manera, el Síndic va recomanar en tots els casos la resolució immediata dels expedients i va comminar l'Administració a respectar la normativa vigent.

Les denúncies per **tracte incorrecte** en els servicis sanitaris són difícils de substanciar pel Síndic. En totes ens solem trobar amb versions contradictòries sobre fets succeïts i no té facultats aquesta institució per a arbitrar un procediment contradictori, més propi de seu administrativa o judicial. Un exemple d'aquest tipus de queixes el podem trobar en la número [1613320](#), que denuncia un cas de deficient atenció sanitària per part de la Unitat d'Hospitalització Domiciliària de l'Hospital de Sant Joan (Alacant). El promotor de la queixa arriba a sol·licitar l'obertura d'un expedient disciplinari per la conducta d'una determinada facultativa. El Síndic, en aquest cas, va recomanar una aplicació diligent dels deures relatius al tracte humà, amable, comprensiu i respectuós, recollits en l'article 52.1 de la Llei 10/2014, de salut de la Comunitat Valenciana. En la seua resposta, la Conselleria, alhora que recordava les accions dutes a terme per a acomodar a la llei la relació amb els pacients, es comprometia a millorar, a través de la implementació de cursos per a professionals.

També s'han substanciat pel Síndic diverses queixes incoades per **falta de resposta** expressa a sol·licituds presentades. Com a exemple podem esmentar la número [1603529](#), conclosa amb Resolució del Síndic, de data 21 de març de 2017. En la queixa, sense perjudici de compartir alguns arguments de caràcter jurídic sostinguts per la Conselleria davant l'autor de la queixa, recomanàvem que es donara resposta expressa, de forma

immediata, al promotor de l'expedient. En la queixa número [1702871](#) el promotor denunciava, al febrer de 2017, la falta de resposta a una reclamació presentada al setembre de 2016. El Síndic va exhortar l'Administració a donar resposta expressa i dins de termini a les reclamacions dels usuaris, i la Conselleria explicava el denominat “circuit de gestió de resposta a les queixes” en el Departament de Manises i es comprometia a continuar implantant accions de millora.

Finalment, i pel que fa a queixes acumulades en l'Àrea de Sanitat, hem de deixar constància de la presentació de 290 actuacions de denúncia contra la pretensió de la Conselleria de Sanitat d'iniciar la dispensació de metadona en la Unitat de Suport de Conductes Addictives (UCA) del Centre de Salut de Sant Isidre (València). La queixa principal d'aquesta actuació col·lectiva es va tramitar amb el número 1610469 i es va tancar després d'una sèrie de reunions entre els denunciants i la Conselleria, en entendre el Síndic que s'havia produït una actuació correcta de l'Administració.

4.3. Igualtat i polítiques inclusives: aspectes generals

L'actuació de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives durant el passat 2017, amb un significatiu increment de les seues dotacions pressupostàries, ha permés pal·liar algunes greus deficiències en matèria de prestacions socials i avançar en els pagaments dels beneficiaris en matèria de dependència o en els corresponents a la Renda Garantida de Ciutadania. No obstant això, les demores en la tramitació dels expedients que permeten el reconeixement dels drets han mantingut la tendència creixent dels últims anys. En les consideracions preliminars hem posat de manifest l'important nombre de queixes tramitades en matèria d'atenció a la dependència. Podríem dir que la immensa majoria responen a retards desmesurats en la resolució dels procediments. Aquesta situació ha estat agreujada, de manera molt notable, per l'incompliment de les obligacions legals de la Conselleria en relació amb el Síndic de Greuges. Per primera vegada, en un destacat nombre d'expedients, del qual donarem compte en el capítol corresponent a la col·laboració de les diverses administracions, el Síndic ha hagut de dictar resolucions sense haver rebut cap resposta de la Conselleria, després de reiterats requeriments i d'haver transcorregut, en tot cas, terminis superiors als quatre mesos des de la primera sol·licitud d'informe. També hem hagut de tancar una important quantitat d'expedients, després que hagen transcorregut terminis de més de tres mesos sense haver obtingut resposta respecte de les recomanacions realitzades en les resolucions remeses. La Conselleria, igual com l'any anterior, manifesta la seua voluntat de col·laborar amb el Síndic i justifica el seu comportament al·ludint a les mancances de personal i mitjans materials. El Síndic no té capacitat per a concloure si les anomalies estan motivades per la falta de mitjans o per culpa d'una deficient organització d'aquests, però constitueix part de les seues obligacions legals denunciar davant de les Corts l'avançat deteriorament d'aquesta situació, en la mesura que afecta la protecció dels drets de persones en greus dificultats.

Les incidències que produeixen aquests retards estan derivant en situacions que podrien qualificar-se d'extravagants. Sovint, els informes requerits en iniciar la investigació pel Síndic s'acaben remetent per la Conselleria però en un moment en què, per l'excessiva dilació en la resposta, ja s'ha dictat la corresponent resolució o, fins i tot, ja s'ha tancat la queixa, la qual cosa els converteix en irrellevants a l'efecte de l'expedient i contribueix a confondre els denunciants, que no arriben a entendre aquest tràfec extemporani de

documents. Exemples del primer supòsit, és a dir, d'informes rebuts després de dictar la resolució, els podem trobar en les queixes número [1710308](#), [1712879](#), [1712883](#), [1712899](#) o [1715012](#), per esmentar alguns casos. Del segon supòsit, és a dir, d'informes rebuts després del tancament de l'expedient, els podem trobar en les queixes número [1702882](#), [1703157](#), [1704381](#), [1704906](#) o [1705378](#), també per citar només alguns casos. Aquests retards resulten especialment incomprensibles si tenim en compte que, en la major part dels supòsits, el que ofereixen els informes de la Conselleria són respostes estandarditzades, sense una previsió clara sobre la solució del problema. No sembla que aquest tipus de respostes exigisca un esforç d'elaboració que justifique uns retards tan grans. La situació a què s'ha arribat resulta difícilment sostenible i està produint un dany considerable al crèdit de la institució del Síndic de Greuges, davant dels ulls de la ciutadania.

Aquest apartat de consideracions generals no pot finalitzar sense fer referència a la publicació, en el *Diari oficial* del 23 de desembre de 2017, del Decret 181/2017, de 17 de novembre, del Consell, pel qual es desenvolupa l'acció concertada per a la prestació de servicis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana per entitats d'iniciativa social. Tal com ja hem assenyalat en l'apartat corresponent a la salut, aquesta norma introdueix seguretat jurídica en la col·laboració amb les entitats del denominat “tercer sector”, que gaudeixen d'una especial presència en l'àmbit dels servicis socials i que contribueixen a ampliar, de forma molt qualificada, la capacitat d'atenció als ciutadans per part de les administracions públiques. La pròxima publicació d'aquesta norma impedeix realitzar una mínima valoració sobre el seu impacte en el funcionament del sistema.

També hem de deixar constància de la publicació, en el *Diari oficial* de l'1 de desembre de 2017, del Decret 180/2017, de 17 de novembre, del Consell, d'ordenació de les competències i servicis relatius a les funcions de tutela de la Generalitat respecte de les persones incapacitades judicialment o sotmeses a procediments d'incapacitació. Aquest Decret desenvolupa les previsions de la Llei 13/2016, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, que havia disposat que fóra l'Institut Valencià d'Atenció Social i Sanitària (IVASS), com a entitat de dret públic, l'encarregat d'exercir les competències de la Generalitat en aquesta matèria. La disposició transitòria tercera del Decret disposa una assumpció progressiva de les funcions tutelars en vigor, a mesura que vaja disposant l'IVASS del personal suficient per a l'exercici de l'acció tutelar, una suficiència que no pareix que s'haja assolit en el moment de redactar aquesta Memòria. En tot cas, es manté la preocupació del Síndic per les circumstàncies en què s'exerceix la tutela per part de l'Administració autonòmica, fet que es posa de manifest en l'apartat d'aquesta Memòria corresponent a les queixes d'ofici, concretament en la ressenya de la queixa [1513496](#).

4.4. Atenció a la dependència

D'acord amb la informació estadística del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD), corresponent al Ministeri de Sanitat, en data 31 de desembre de 2017 existien a la Comunitat Valenciana 108.391 sol·licituds registrades i havia crescut aquest nombre des de les 100.487 existents el 31 de desembre de 2016. El nombre de resolucions aprovades el 31 de desembre de 2017 arribava a la xifra de 90.539 i superava la de 85.708 aprovades en la mateixa data de 2016, i les persones beneficiàries amb prestacions pujaven a 61.488 el 31 de desembre de 2017 i superaven en quasi deu mil

persones la xifra de 51.564 beneficiaris del mateix dia de l'any anterior. D'acord amb aquestes xifres, l'augment en el nombre de beneficiaris pal·lia lleugerament l'augment produït en el nombre de sol·licituds i rebaixa la diferència entre sol·licitants i beneficiaris en dos mil persones. Sens dubte, una bona notícia, tot i que entelada per la dada de l'important nombre de sol·licitants que continua sense obtindre resolució i l'encara més important nombre dels qui continuen sense rebre prestació.

En aquests moments, la Conselleria ofereix xifres en relació amb l'atenció a la dependència que no són fàcilment comparables amb les que ofereix el SAAD, tal com ja va succeir l'any anterior. Només resulta comparable el nombre de beneficiaris, que la Conselleria xifra en 54.173 per a l'1 de gener de 2017, lleugerament superior a la de 51.564 que ofereix el SAAD per al 31 de desembre de 2016 i les corresponents al període anual següent, que la Conselleria xifra en 61.745 beneficiaris per al 2 de gener de 2018, mentre que el SAAD reconeix el nombre de 61.488 per al 31 de desembre de 2017, unes dades aquestes últimes que s'hi aproximen més. En tot cas, la Conselleria ofereix la dada del que denomina "llista d'espera", que passa de 29.331, l'1 de gener de 2017, a 27.995, el 2 de gener de 2018. Encara que no coincideix aquesta dada amb la de la diferència entre sol·licituds i beneficiaris que ofereix el SAAD, podem constatar que les dues aplicacions estadístiques redueixen aproximadament en dos mil persones el nombre de demandants de prestació que esperen l'ajuda, cosa que ja hem comentat en el paràgraf anterior.

Tal com es dedueix de les xifres destacades, **el retard en el reconeixement de les prestacions per dependència** continua sent el principal problema que la ciutadania denuncia davant el Síndic de Greuges. En la Memòria corresponent a 2016 va ser objecte d'anàlisi la modificació del procediment de valoració de dependents realitzada, com a experiència pilot, a la província d'Alacant. Fruit d'aquell assaig va ser l'elaboració i aprovació del Decret 62/2017, de 19 de maig, pel qual es va aprovar el nou procediment per a reconèixer el grau de dependència i l'accés a les prestacions del sistema. El Síndic va reclamar, en la resolució corresponent a la queixa d'ofici [1603611](#), un suport normatiu adequat per a donar garanties a aquest nou repartiment de funcions, una cosa que, en principi, realitza el nou Decret. El Síndic va ser consultat en el procés d'elaboració d'aquesta norma i hi va participar mitjançant l'aportació de suggeriments i valoracions crítiques als diferents esborranys. Amb motiu de la tramitació de la queixa número 1611854, instada per l'Associació Empresarial de Residències i Servicis a Persones Dependents de la Comunitat Valenciana (AERTE), hem tingut coneixement de la interposició d'un recurs contenciós administratiu davant del Tribunal Superior de Justícia contra l'esmentat Decret.

No ha transcorregut suficient espai de temps com per a avaluar, amb un mínim de rigor, l'eficàcia d'aquest nou procediment. L'Observatori de la Vulnerabilitat del Síndic, en la seua reunió d'octubre de 2017, va escoltar les aportacions d'alguns tècnics de servicis socials municipals que efectuaven tasques de valoració de dependents des del gener de 2017 per encàrrec de la Conselleria, i atés que el Decret 62/2017 confirmava en aquestes funcions de valoració del grau de dependència a tots els servicis socials municipals. Aquests servicis han rebut un important augment de subvencions per part de la Conselleria, per a escometre, amb reforços de plantilles de personal, aquestes noves funcions. En els primers mesos de l'any es van produir significatius desajustos en l'adaptació dels servicis socials municipals a les obligacions del nou procediment, cosa que va arribar a reconèixer la pròpia Conselleria en informes com ara el remés en relació amb la queixa 1710290, motivada per la falta de personal de treball social en la

Mancomunitat de la Foia de Buñol-Chiva. No obstant això, el Síndic continua considerant, com es deia en la Memòria de 2016 arran de la queixa d'ofici [1603611](#), que l'encallament del sistema de reconeixement de prestacions no es troba en les tasques de valoració, que ara s'inicia des dels municipis, sinó en l'aprovació del corresponent Programa Individual d'Atenció (PIA), tal com evidencien els centenars de queixes que denuncien el retard en la resolució del corresponent PIA, després de mesos, o anys, des que es va realitzar la valoració del dependent. Només a tall d'exemple podem indicar les queixes numerades com [1704185](#), [1716225](#), [1716501](#), [1716510](#) o [1716550](#). Les mateixes xifres del SAAD que hem ressenyat reflecteixen el fet que, el 31 de desembre de 2017, amb 90.539 resolucions de grau aprovades, els beneficiaris de prestacions només arribaven a la xifra de 61.488.

Un nou problema ha sorgit en 2017 com a conseqüència de **retards produïts en l'enregistrament de les sol·licituds** de prestacions per motiu de dependència. Alguns ciutadans han denunciat que, després de transcorreguts alguns mesos des de la presentació de la sol·licitud en l'Ajuntament corresponent, els servicis socials els informaven que aquesta sol·licitud no havia estat enregistrada en el sistema. És el cas de la queixa tramitada amb el número 1717233, en què s'assenyalava que, després de més d'un any des de la sol·licitud, aquesta no es trobava en el sistema. En el moment de redactar aquesta Memòria i transcorreguts tres mesos des de la sol·licitud d'informació a la Conselleria, no hem obtingut resposta. En la queixa 1716882 la promotora declarava la falta d'enregistrament de la seua sol·licitud, després de més de 16 mesos des de la seua presentació. Tampoc hem obtingut resposta de la Conselleria quan han transcorregut més de tres mesos des del requeriment del Síndic. Aquesta circumstància de retards de més d'un any en l'enregistrament de la sol·licitud s'ha reproduït en queixes com ara les numerades amb els dígits [1712883](#), [1715288](#), 1716836, 1717371. En la primera, el Síndic va dictar resolució sense haver aconseguit resposta de l'Administració, transcorreguts més de quatre mesos. En la segona, la resposta rebuda no fa cap referència al fet que no s'haja produït l'enregistrament en el sistema. En les restants continuem a l'espera d'una resposta de la Conselleria que, en el moment de redactar-se aquesta Memòria, no s'havia produït. Aquesta incomprensible situació s'ha reproduït en un considerable nombre de queixes, denunciades pels seus promotors en terminis menors a l'any.

Com a conseqüència dels retards en l'enregistrament de les sol·licituds, ha irromput un altre problema derivat de la **disparitat de dates entre la que maneja la Conselleria i la que presenta el promotor de la queixa**. Exemples d'aquest nou conflicte els trobem en la queixa [1715288](#), en què el ciutadà constata que la sol·licitud s'ha presentat al mes de juliol de 2016 en l'Ajuntament d'Altea, mentre que la Conselleria reconeix com a data d'entrada el 15 de desembre de 2016. També en la queixa [1715300](#), és el mes d'agost de 2016 el moment en què el ciutadà registra la seua sol·licitud en l'Ajuntament d'Albal, mentre que la Conselleria informa que la data d'entrada és el 23 de desembre de 2016. La data de la sol·licitud és important perquè, davant dels retards que es produeixen, els efectes retroactius de la declaració de PIA han de calcular-se a partir dels sis mesos des de la presentació de la sol·licitud. És evident que la Conselleria no pot traspasar a la ciutadania els problemes de gestió que arrossega amb els enregistraments de les sol·licituds. Sense excusa, ha de reconèixer, a efectes econòmics, la data en què es presenta la sol·licitud, es faça on es faça aquesta presentació, tal com el Síndic ha manifestat en les seues resolucions.

En matèria de **responsabilitat patrimonial de l'Administració**, a causa de la defunció dels sol·licitants de la declaració de dependència una vegada excedit el termini legal per a resoldre la seua sol·licitud, constatarem en la Memòria de 2016 l'avanç que s'havia produït en acceptar la Conselleria la incoació d'ofici dels expedients de responsabilitat patrimonial, a instàncies de les recomanacions del Síndic. També hem de felicitar-nos enguany pel fet que l'Administració accepte la recomanació del Síndic de no començar a computar els terminis de caducitat fins al moment en què s'acorde el tancament del procediment administratiu, per causa de defunció, i es comuniqui aquest tancament als hereus de la persona traspassada, amb l'objectiu que aquests puguin exercir els seus drets, tal com es va indicar en queixes com ara la [1613284](#). La Conselleria adopta aquest nou posicionament després que l'advocacia de la Generalitat es pronuncie expressament a favor de la tesi mantinguda pel Síndic, una qüestió que es recull en informes com per exemple el remés en la queixa 1707369.

No obstant això, després d'aquestes favorables actuacions de la Conselleria i de la difusió que el departament mateix ha realitzat respecte de la possibilitat de reclamar amb motiu de les minuciacions en prestacions o com a conseqüència de l'augment dels copagaments, operats ambdós des de 2012, la tramitació dels expedients de responsabilitat patrimonial ha desembocat en un nou embús on s'encallen multitud de procediments derivats d'aquells retalls i dels molt elevats retards d'anys anteriors en l'aplicació de la Llei de la dependència. La gestió de la nova documentació relativa als hereus dels dependents, juntament amb la necessitat de recórrer al dictamen del Consell Jurídic Consultiu en els casos d'indemnitzacions superiors a quinze mil euros, compliquen la tramitació d'aquests expedients. La Conselleria mateixa ha reconegut aquestes dificultats en alguns dels seus informes, com el remés en la queixa 1717064. No obstant això, el Síndic en les seues conclusions no pot deixar de recomanar l'observança de la llei, que atorga un termini de sis mesos per a dictar l'oportuna resolució administrativa.

4.5. Atenció a les persones amb discapacitat

Com en l'apartat anterior, la majoria de queixes que tramita el Síndic en aquesta matèria denuncien els considerables retards que es produeixen a l'hora de realitzar les valoracions necessàries per a resoldre sobre el grau de discapacitat. La Conselleria mateixa, en un recent informe remés arran de la queixa 1712009, reconeix demores en els centres de valoració de 19 mesos a Alacant, 14 mesos a València i 13 mesos a Castelló. Aquest reconeixement ens eximeix de qualsevol consideració respecte d'això.

Tal com hem tingut l'oportunitat de remarcar en les consideracions preliminars, la Llei 9/2016, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana, va reduir a la meitat els terminis legals per a resoldre sobre el grau de discapacitat d'una persona i els va situar en tres mesos, fet que ha hagut de ser recordat pel Síndic en les repetides resolucions que s'han emés respecte d'això. En algunes queixes, com en la número [1614080](#), s'ha rebut informe en data de 17 de novembre de 2017, després de la resolució del Síndic, mitjançant el qual la Conselleria ens trasllada que “no s'han aportat informes que justifiquen la tramitació urgent del procediment”, i obvia el que assenyala la Llei 9/2016 respecte d'això i tenint en compte que es tracta d'una sol·licitud presentada al maig de 2016. En un informe posterior, rebut el 19 de desembre de 2017, la Conselleria es ratifica en el que manifesta anteriorment i afegeix que “no es tracta d'una demora injustificada sinó el resultat de causes de força major”. Aquesta resposta ompli de perplexitat el Síndic, atés

que no resulta admissible qualificar el que sembla un problema estructural de plantilla com una situació puntual de “força major”.

En totes les contestacions de la Conselleria a les resolucions del Síndic, en casos de demora com el que hem esmentat, es pretén col·locar aquesta institució davant de la tessitura de renunciar a exigir la urgent solució del problema plantejat en la queixa concreta. Se sosté que, en cas contrari, s'estarien perjudicant els interessos d'altres persones que porten més temps esperant una resposta a la seua demanda i que tenen, per tant, preferència. Aquesta posició constitueix un sofisma. La solució no està en el fet que el Síndic deixi de reclamar el respecte als drets de les persones que vénen a presentar una queixa, sinó en l'adequació de l'organització i dels mitjans personals i materials de l'Administració a les lleis que s'aproven.

En un informe de la Conselleria, datat el 28 de desembre de 2017, al si de la queixa 1715286, se'ns informava de l'ampliació de la plantilla mitjançant equips temporals de reforç i se'ns anunciava la creació de noves places estructurals, a partir dels pressupostos de 2018. El Síndic, que ha reclamat aquest esforç en moltes resolucions, confia en l'èxit d'aquestes mesures i espera que els temps de tramitació dels expedients s'acomoden als terminis legals, per a benefici dels sol·licitants de declaracions de discapacitat.

4.6. Renda garantida de ciutadania

En la Memòria corresponent a l'any 2016 realitzàrem una severa crítica de l'aplicació de la Llei 9/2007, de renda garantida de ciutadania. Els problemes que s'hi denunciaven, singularment les demores en la tramitació, han seguit vigents durant gran part de 2017. Tampoc en aquest àmbit ha desplegat els seus efectes la Llei 9/2016, que regula els procediments d'emergència ciutadana. Val, per tant, ací, allò que s'ha expressat en altres apartats d'aquesta Memòria en relació amb els efectes d'aquesta Llei.

Al llarg de 2017 s'han constatat retards, reconeguts per la l'Administració mateixa, d'uns dotze mesos a la província de València, d'entre sis i huit mesos a la província d'Alacant i d'escasses setmanes a la província de Castelló. En algunes respostes de la Conselleria es feien visibles aquestes demores, com ara en la remesa, per exemple, en la queixa [1716414](#), incoada arran d'una sol·licitud presentada al maig de 2017. Al novembre, l'Administració informava que “l'expedient de la interessada es troba previ a la proposta favorable de resolució, a l'espera de consignació pressupostària”, fet que pareix configurar-se com la causa de molts dels retards.

Des del Síndic hem pogut constatar com, en l'últim mes de l'any, s'ha desenvolupat una intensa activitat en aquest àmbit, i s'han reduït substancialment els terminis en què es produeix el reconeixement del dret i l'accés a les prestacions.

En la Memòria de 2016 donàvem compte de la presentació d'un ambiciós avantprojecte de Llei dirigit a configurar “un dret subjectiu a una prestació econòmica per a cobrir necessitats bàsiques a la unitat de convivència”, de manera que pogueren corregir-se els efectes de la ineficaç aplicació de la Llei 9/2007. Durant 2017 es van desenvolupar tots els tràmits procedimentals que han conduït a l'aprovació de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, de renda valenciana d'inclusió. La nova llei implica un salt qualitatiu important i entronca amb els criteris de les més modernes lleis aprovades en

altres comunitats autònomes sobre aquesta matèria. Així, es considera, des de l'article 1, el dret a la prestació econòmica com un dret subjectiu condicionat, de manera quasi exclusiva, a la falta de recursos bàsics. La llei ofereix diverses alternatives per a abordar les variades situacions de necessitat que poden manifestar-se en el moment actual i haurà de ser objecte d'una anàlisi més exhaustiva del que correspon a aquesta Memòria.

No obstant això, el Síndic vol deixar constància de la seua inquietud en relació amb l'aptitud pràctica de l'Administració per a posar en marxa, de forma eficaç, les previsions d'aquesta llei. Si bé és cert que la seua disposició final segona estableix un calendari escalonat per a l'entrada en vigor de les seues diferents modalitats, i en difereix alguna al termini de dos anys, no és menys cert que la deficient capacitat demostrada, fins ara, per a la gestió de la Renda Garantida de Ciutadania ens obliga a estar en alerta sobre la suficiència real de l'Administració, mesurada en termes financers, de personal i organitzatius, per a portar a bon terme els encomiables objectius que estan darrere d'aquesta nova iniciativa. En el moment de redactar aquesta Memòria, la Llei 19/2017 no havia començat a desplegar la seua vigència. Caldrà esperar a futurs exercicis per a comprovar si els temors del Síndic resulten, o no, infundats.

4.7. Famílies nombroses i monoparentals

Igual com en l'any anterior, la **demora en la renovació dels títols** de família nombrosa ha sigut denunciada repetidament davant del Síndic de Greuges. En la Memòria corresponent a 2016 recollíem la recomanació del Síndic dirigida a situar la data de validesa del títol renovat en la immediatament següent a la d'expiració del títol anterior. Es pretenia, així, evitar els perjudicis que provocava a les famílies sol·licitants l'espai de temps sense cobertura de protecció produït entre la finalització de la validesa del títol extingit i la data de concessió del nou. En la queixa [1706822](#) vam poder comprovar com la Conselleria acceptava l'esmentada recomanació i donava compte d'una instrucció en aqueix sentit.

En aquesta mateixa queixa i atés que la demora denunciada corresponia a la província de València, l'Administració va acceptar també la recomanació dirigida a reforçar els mitjans per a contribuir a l'agilització dels procediments i va traslladar al Síndic que “es reforçarà de manera puntual la plantilla de personal de la Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives de València que en l'actualitat està instruint les sol·licituds d'alta o de renovació del títol de família nombrosa”. En el procediment la Conselleria informava sobre les facilitats atorgades als residents a la Comunitat per a l'obtenció de títols provisionals, circumscrits a determinats supòsits.

En la queixa [1716006](#), una família que gaudia del títol amb motiu de discapacitat d'una de les seues filles va sol·licitar amb suficient antelació una nova avaluació del Centre de Persones amb Diversitat Funcional de València, necessària per a la renovació de l'esmentat títol. Aquesta avaluació es va demorar quasi un any, cosa que va possibilitar la caducitat del títol de què disposava la família, amb els consegüents perjudicis econòmics. El Síndic, a més de recomanar la dotació de suficient personal per als centres d'avaluació, com ja hem ressenyat en un apartat anterior, va reclamar de la Conselleria l'assumpció de la responsabilitat patrimonial derivada dels danys provocats. També li sol·licitava que instara les autoritats de l'Estat a modificar la normativa, de manera que els beneficis concedits pogueren gaudir d'efectes retroactius, en casos com l'analitzat. La Conselleria

va manifestar que estava treballant, juntament amb un grup interautonòmic de cooperació tècnica en família, per a estudiar canvis en la Llei. Respecte de la responsabilitat patrimonial, es remetia al procediment comú.

Amb motiu de l'entrada en vigor de la **Disposició final 5a de la Llei estatal 26/2015 i la modificació que va operar en la Llei estatal 40/2003, de protecció a les famílies nombroses**, aquestes famílies podien continuar renovant el títol acreditatiu, fins i tot en el cas que un dels fills complira 26 anys i aquest fet produïra una variació en el nombre de membres de la unitat familiar. Els avantatges, òbviament, només resultarien aplicables als membres restants. Els promotors d'algunes queixes, com els de la [1706187](#), denunciaven que aquesta mesura, de caràcter eminentment favorable per a les famílies, no havia gaudit de suficient difusió, fet que hauria provocat que en alguns casos els interessats perden la condició emparada per la llei durant un període de temps i els hauria causat determinats perjudicis descrits en les seues denúncies.

En aquesta queixa concreta, el Síndic va realitzar tres suggeriments a la Conselleria amb vista a assolir una disposició que permetera rescabalar els crebants produïts, ampliar i personalitzar les vies d'informació en relació amb les modificacions legislatives i, finalment, assumir la responsabilitat patrimonial en els casos de demores imputables només a l'Administració. El primer suggeriment, que sol·licitava una espècie d'efecte retroactiu, va ser rebutjat per la Conselleria perquè resultava contrari a les previsions de la llei estatal en vigor. Respecte dels altres dos suggeriments, l'Administració va deixar constància de l'existència de suficients vies d'informació i de la possibilitat d'acudir a procediment comú de responsabilitat patrimonial, com ja va fer en la queixa descrita anteriorment.

També amb motiu de la modificació legal citada, es va plantejar la queixa [1703152](#). El promotor, amb una filla amb síndrome de Down, denunciava que havia perdut la condició de família nombrosa per la finalització d'estudis d'una filla major en 2013 i que no es podia beneficiar de la millora introduïda en 2015. El Síndic va considerar oportú suggerir a la Conselleria d'Igualtat que instara, del Govern de l'Estat i de les Corts Generals, una modificació legislativa que permetera dotar d'efectes retroactius l'assenyalada disposició final 5a de la Llei 26/2015. La Conselleria va acceptar traslladar del suggeriment a les autoritats competents.

Un cas especial de demora es va plantejar en la queixa [1716188](#), perquè es tractava d'una sol·licitud de **renovació del títol de família monoparental**, regulat per Decret del Consell 179/2013, de 22 de novembre. La promotora de la queixa sol·licitava la renovació a l'empara dels articles 2.1.c I 15.2.f, Del Decret citat, previstos per a supòsits d'impagament de la pensió per aliments. Per a aquest supòsit, el títol s'expedeix per a 6 mesos, mentre no hi haja sentència ferma en què conste l'impagament. Si hi ha sentència s'expedeix el títol definitiu, amb una vigència de 5 anys. La promotora denunciava retards de 5 mesos en l'expedició de la renovació, la qual cosa, atés que no tenia sentència ferma i la vigència seria de 6 mesos, feia que l'emissió del títol fóra poc efectiva. El Síndic tornava a recomanar l'adequada dotació de mitjans per a agilitzar els tràmits, alhora que suggeria la simplificació de determinats requisits per a fer més fàcil la tramitació. La Conselleria, al desembre de 2017, ens informava del reforç de personal en la Direcció Territorial de València, anunciat en les seues respostes a queixes anteriors, alhora que participava de l'inici de la redacció d'un nou decret de famílies monoparentals, orientat a simplificar els tràmits.

4.8. Igualtat

Com ja assenyalàvem en la Memòria corresponent a 2016, són escasses les queixes promogudes per la ciutadania com a conseqüència d'actituds discriminatòries per raons de gènere o pel mal funcionament dels serveis d'atenció a les víctimes de delictes relacionats amb la violència de gènere. En aquesta matèria, el Síndic va concentrar tota la seua capacitat en l'elaboració d'un informe especial (queixa 1600516), del qual donem compte en l'apartat de queixes d'ofici d'aquesta Memòria, que va ser presentat i debatut en les Corts el passat 27 de juny de 2017, cosa que fa innecessària una major ressenya en aquestes pàgines.

A més de l'esmentat informe especial i de la queixa tramitada en relació amb les modificacions introduïdes en el servei denominat INFODONA (queixa 1702632), de la qual igualment es dona compte en l'apartat de queixes d'ofici, el Síndic va tramitar la queixa [1611500](#), a instàncies de tres empleades de l'Entitat Pública de Sanejament d'Aigües Residuals (EPSAR), una entitat de dret públic adscrita a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural. En aquesta queixa plantejaven una **situació de discriminació** en el sentit que, tot i que ocupaven llocs de tècnics superiors, gaudien de complements de destinació inferiors als dels seus companys homes en llocs semblants de tècnic superior. El Síndic va requerir informació a la Gerència de l'EPSAR, la qual va remetre un exhaustiu informe en què es proclamava l'absència de discriminació per raó de gènere, alhora que es justificaven les diferències salarials amb motiu del lloc de treball ocupat. Després de les al·legacions de les promotores, la resolució del Síndic va concloure amb el recordatori del deure legal d'aplicar el principi constitucional d'igualtat i eliminar diferències de tracte que no estiguen basades en justificacions objectives i raonables. Al mateix temps, se suggeria la reclassificació immediata dels complements de destinació corresponents als llocs de tècnic superior i la seua adequació a les tasques realment exercides. La titular de la Conselleria va contestar a la resolució afirmant que acceptava les recomanacions i que es comprometia a incloure una proposta de relació de llocs de treball ajustada a allò que havia demanat el Síndic en la primera reunió del Consell d'Administració de l'Entitat. Davant d'aquesta acceptació expressa per part de l'Administració, la queixa es va tancar el passat mes de juliol.

Mitjançant la queixa 1717397, la seua promotora denunciava un **procés selectiu** per a un taller d'ocupació en l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig (Alacant), per **vulneració del dret a la igualtat**. Comunicava que havia aparegut primera en la relació de candidats exposada al públic, després de la valoració de la documentació presentada, i passava al lloc 15 en la relació definitiva, després de la realització d'una entrevista individual. També denunciava el fet que només hi haguera una dona entre els 10 primers seleccionats. En un detallat informe, l'Ajuntament descrivia les diferents preguntes que es van utilitzar per a l'entrevista individual i comunicava que, si bé per al “Taller d'Operacions Auxiliars de Revestiment Continuu i Pintura Industrial” en què havia participat la denunciante només s'havia seleccionat una dona, en el taller corresponent a “Atenció Sociosanitària” les 10 seleccionades eren dones. Aquest informe donava peu a les al·legacions de la promotora de la queixa i revelava que no havia pogut triar taller i estava forçada a acceptar aquell en què va participar, alhora que denunciava una actitud dirigida a feminitzar unes activitats i a masculinitzar-ne d'altres. En el moment de redactar aquesta Memòria la queixa es troba en tramitació.

La promotora de la queixa [1715354](#) va denunciar davant del Síndic que l'Ajuntament de Burjassot havia decidit **no prorrogar la seua situació de comissió de servicis**, com a agent de la Policia Local, “simplement per ser dona i estar embarassada”. Manifestava que estava renovant la comissió de servicis des de feia 5 anys sense haver tingut cap problema mentre es trobava “operativa”. La queixa esmentada estava precedida de la número 1712893, presentada, pels mateixos fets, per un representant sindical. L'Ajuntament, en els seus informes, justifica la seua decisió en la necessitat de rebaixar costos de personal, la qual cosa convertiria en prescindibles alguns servicis de l'àrea administrativa, on ja va estar la denunciant durant un embaràs anterior i on hauria de tornar per raó del seu estat de gestació. D'acord amb aquest informe, les necessitats del servici requeririen personal adscrit a l'àrea operativa de la Policia Local, la qual cosa feia desaconsellable la renovació de la comissió de servicis de l'autora de la queixa. El Síndic, en la Resolució dictada en la queixa [1715354](#), constata la persistent vulneració del límit temporal de les comissions de servicis en l'esmentat Ajuntament, fet que comporta que determinades vacants no resulten mai públicament oferides i es provoca desigualtat o discriminació respecte d'altres funcionaris policials. El Síndic entén que la raó de no renovar la comissió de servicis de l'afectada no es troba en el seu embaràs, sinó en la necessitat de reforçar llocs operatius. En tot cas, la resolució destaca que si a alguna cosa obliga la llei és a justificar aquestes renovacions i no el contrari, atés que les comissions de servicis representen fórmules temporals excepcionals d'ocupació de llocs reservats a funcionaris. El Síndic, a banda de reiterar els deures de resposta expressa a la interessada, conclou amb la recomanació a l'Ajuntament que “establisca de forma clara límits i condicions objectives a les concessions de comissions de servici i a les seues renovacions o prorroques, de manera que s'eviten situacions d'autèntic frau de llei, es respecten els drets de la corporació, el dels empleats públics comissionats i el dret d'igualtat en la possibilitat d'accés a l'ocupació pública per a tercers funcionaris interessats”. En el moment de redactar aquesta Memòria no s'havia rebut contestació municipal en relació amb la recomanació efectuada.

4.9. Punts de trobada familiar

Els greus problemes que s'estan produint en el funcionament dels punts de trobada familiar (PEF), dels qual donen compte les diverses queixes tramitades davant del Síndic al llarg dels últims exercicis, han portat a la institució a obrir dues queixes d'ofici, numerades com [1601918](#) i 1717137. La primera, que ja va ser objecte d'atenció en la Memòria de 2016, estava motivada pels problemes laborals dels treballadors i treballadores dels diferents centres, uns problemes que estaven repercutint en el funcionament correcte del servici. La segona, oberta en 2017, motivada per l'apreciable conflictivitat que s'estava desenvolupant al voltant de l'exercici dels drets dels usuaris dels centres i del compliment de les sentències dictades pels jutges. D'ambdues queixes s'ofereix més informació en l'apartat de queixes d'ofici d'aquesta Memòria. Destacarem, a continuació, dos exemples relatius a la situació d'aquests punts de trobada.

A través de la queixa [1611266](#), la seua promotora exposava la impossibilitat de gaudir de la companyia dels seus fills menors durant dues hores la setmana, un dret que li havia reconegut la sentència dictada pel Jutjat de Violència sobre la Dona núm. 1 d'Elx, atesa la **sobresaturació del PEF d'Elx**. En un primer informe la Conselleria reconeixia les dificultats del centre, de les quals, assegurava, era coneixedor el Jutjat derivant, al qual

se li havia suggerit la possibilitat de traslladar el cas al PEF d'Alacant. Davant de les al·legacions de la promotora de la queixa, que assegurava que no podia romandre més de 45 minuts amb els seus fills per la precarietat de l'atenció en el PEF d'Elx, es va sol·licitar una ampliació de l'informe inicial a l'Administració. En aquesta ampliació, rebuda a l'octubre de 2017, es conclouia que resultava “impossible oferir les 2 hores que la família(...) té reconegudes en la seua resolució judicial”. Informava, igualment, que el Jutjat de Violència no havia respost a la sol·licitud de trasllat al PEF d'Alacant, encara que constatava que la situació de l'esmentat centre d'Alacant era semblant, per la qual cosa tindria la mateixa limitació horària. Després de recordar les disposicions legals que imposen a l'Administració obligacions respecte d'això, el Síndic va recomanar a la Conselleria que, de manera urgent, recolzara amb programes d'ajuda i finançament el PEF d'Elx, de manera que es respectara el dret que té reconegut l'autora de la queixa. Fins a la data de redacció d'aquesta Memòria no s'havia rebut contestació respecte de la resolució remesa, si bé un informe enviat per la Conselleria en el procediment de la queixa d'ofici [1601918](#) manifestava que “té previst implementar un nou model de gestió a la fi de 2018”, cosa que fa témer que no s'aborde, de forma immediata, la solució al problema denunciat en la queixa objecte d'aquesta ressenya. No obstant això, l'expedient no s'ha tancat, a l'espera de resposta concreta.

En la queixa [1716388](#), promoguda per la iaia d'una menor amb dret reconegut en sentència a visita de la seua néta una hora en dissabtes alterns, es denunciava la impossibilitat de realitzar aqueixes visites per incompareixença de la mare i havia reclamat la promotora de la queixa la intervenció dels responsables del PEF, sense obtindre resposta. El Síndic va sol·licitar al setembre de 2017 l'oportú informe a la Conselleria i va reiterar la petició tres vegades, però tot i amb això no va obtenir tampoc contestació als seus requeriments. Finalment, al febrer de 2018 es va dictar resolució en què s'instava la Conselleria a donar resposta expressa a la petició de l'autora de la queixa i adoptar les mesures necessàries per a satisfer el dret que li ha sigut reconegut pels tribunals.

4.10. Infància i adolescència

Com en anys anteriors, els problemes relatius a la infància i adolescència s'aborden des d'aquesta institució a partir de les **queixes que s'obrin d'ofici**. És una circumstància lògica, tenint en compte que els menors no solen acudir a plantejar les seues dificultats o conflictes, encara que no tinguen limitacions legals per a fer-ho. El Síndic assumeix que, en aquest àrea, cal realitzar un paper més proactiu i desenvolupar tota la sensibilitat de què és capaç per a detectar els problemes i afrontar-los. Per això, en aquest apartat ens limitem a ampliar i ordenar les qüestions de què s'informa en la secció corresponent a les queixes d'ofici.

En l'Informe anual del Síndic de Greuges corresponent a 2016 es van abordar diverses qüestions considerades de màxima rellevància per a la correcta ordenació i desenvolupament del sistema de protecció a la infància i l'adolescència a la Comunitat Valenciana. Es va fer a partir de les actuacions realitzades en dues queixes d'ofici, la primera sobre l'**exercici de la tutela de menors**, tramitada amb el número [1511272](#), i la segona sobre l'**acolliment a menors de 0 a 6 anys**, tramitada amb el número [1513028](#). En aquestes queixes, el Síndic va emetre dues resolucions, al juliol de 2016 i al gener de 2017, mitjançant les quals va realitzar dos quadres de recomanacions relatives a actuacions davant de situacions de risc, procediments de declaració i actuació davant de

circumstàncies de desemparament, coordinació interadministrativa, adequació de la normativa autonòmica a la nova normativa estatal i la necessitat d'elaboració d'un pla autonòmic de protecció a la infància i a l'adolescència, atés que el II Pla Integral d'Atenció a la Família i a la Infància a la Comunitat Valenciana havia quedat sense vigència l'any 2010.

La resposta de la Conselleria a la segona resolució va tindre entrada en aquesta institució el 14 de març de 2017 i ens manifestava que totes les recomanacions efectuades pel Síndic “són tingudes en compte, sense perjudici de la procedència de la seua acceptació total, parcial o rebuig, sempre motivat en consideració a les circumstàncies concurrents, segons els casos”. S'acceptava, concretament, adequar la normativa autonòmica a l'estatal i s'anunciava l'elaboració de l'Estratègia d'Infància i Adolescència de la Comunitat Valenciana”.

La resposta de la Conselleria a la primera resolució es va rebre el 24 d'abril de 2017, nou mesos després d'haver-la enviada. L'Administració hi detallava les actuacions dutes a terme en la matèria i les previstes per al futur immediat. Singularment, en relació amb les recomanacions del Síndic i en sintonia amb allò que s'ha informat en la resposta comentada en el paràgraf anterior, s'informava de l'inici dels treballs per a la redacció d'un esborrany d'avantprojecte de llei valenciana d'infància i adolescència, per a adaptar-lo als canvis introduïts en la legislació estatal. A continuació s'indicava que, després de l'esborrany de la llei, s'abordaria l'elaboració d'un esborrany de l'Estratègia Valenciana d'Infància i Adolescència, per a establir les principals línies d'actuació, la definició d'objectius i els indicadors per a avaluació i seguiment.

En relació amb la modificació de la normativa autonòmica, cal indicar que en el DOGV de 10 de novembre de 2017 apareixia l'anunci d'informació pública relatiu al tràmit d'audiència ciutadana de l'Avantprojecte de llei, de la Generalitat, d'infància i adolescència. La tramitació d'aquest projecte normatiu va ser declarada d'urgència pel Consell en la seua reunió del 3 de novembre de 2017. L'avantprojecte d'aquesta llei d'infància i adolescència va ser presentat públicament per la vicepresidenta i consellera d'Igualtat i Polítiques Inclusives el 15 de febrer de 2018.

El Síndic no ha tingut coneixement que al llarg de 2017 s'haja emprés l'elaboració de l'Estratègia Valenciana d'Infància i Adolescència, tal com anunciava la Conselleria. Al juliol d'aquell any es va presentar el denominat “Nou Model d'Acolliment Residencial” que en cap cas pot pal·liar la falta d'una planificació estratègica en el sector.

També es va destacar en l'informe anual de 2016 la necessitat de regular els procediments per a la declaració de situació de risc. La normativa estatal vigent en matèria de protecció a la infància i l'adolescència estableix la possibilitat que les administracions públiques competents (a la Comunitat Valenciana, les entitats locals) declaren la situació de risc del menor quan es constata que es troba en situació de vulnerabilitat i que, una vegada dissenyat el Projecte d'intervenció social i educatiu familiar, no s'assolisca el compromís dels tutors o guardadors o no s'aconseguisquen els objectius traçats en l'indicat Projecte.

Des del Síndic de Greuges s'ha recomanat diverses vegades -i es pot veure en relació amb això la queixa [1511272](#) ja ressenyada- l'oportunitat que **es regule el procediment tecnicoadministratiu** que unifique l'actuació de totes les entitats locals a la Comunitat Autònoma. Aquest procediment no ha sigut desenvolupat fins a la data per la Conselleria.

Cal indicar que en l'Avantprojecte de Llei d'infància i adolescència de la Comunitat Valenciana es fa una referència concisa a aquest assumpte a través d'un sol article del text, la qual cosa resulta insuficient per a dotar de seguretat jurídica el procés indicat.

Durant l'any 2017, el Síndic de Greuges ha prestat una especial atenció als drets reconeguts a la infància i l'adolescència quan els seus destinataris es troben en situacions d'especial vulnerabilitat. En concret, aquesta atenció s'ha dirigit als menors que han sigut declarats **en situació legal desemparament** o respecte dels quals l'Administració pública ha assumit la guarda i estan **acollits en centres residencials**. D'entre aquests, els menors d'edats compreses entre els 0-6 anys continuen sent objecte d'especial observació per part del Síndic de Greuges, com s'ha posat de manifest a partir de la queixa número [1513028](#), ja subratllada.

Aquesta institució ha pogut comprovar fins a quin punt estem lluny de complir el mandat legal de reduir a situacions especials i durant un temps màxim de tres mesos l'acolliment residencial d'aquests menors, sense perjudici de reconèixer que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives està realitzant esforços en matèria de promoció de la mesura d'acolliment familiar.

Els llargs processos d'internament i la falta de respostes alternatives a aquesta situació, tant de reagrupament familiar com de mesures més estables de caràcter familiar, com ara l'acolliment o l'adopció, són qüestions que preocupen els professionals del sector. Un important nombre de menors que es troben en acolliment residencial romanen llargs períodes de temps ingressats en centres. Moltes vegades han tingut canvis molt freqüents de centres o fins i tot de mesura, i han passat de l'acolliment residencial a l'acolliment familiar per a tornar posteriorment a l'acolliment residencial, cosa que resulta, sens dubte, inadequada per al seu desenvolupament emocional i afectiu.

Com ja hem ressenyat, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha iniciat la implantació d'un **nou model d'acolliment residencial de menors subjectes a mesures de protecció jurídica**. El nou model anunciat planteja un canvi de paradigma d'intervenció que modifica l'actual organització per modalitats de centres i porta a la implantació progressiva de programes de desenvolupament personal i social generals i especialitzats. Aquest canvi, iniciat al gener de 2018, implica l'augment de dotació de professionals en els centres, com també l'ampliació i la millora dels seus perfils formatius. El seu resultat haurà de ser avaluat en futurs informes.

En relació amb aquest nou model d'atenció residencial, el Síndic va remetre escrit [a la Conselleria, en data de 27 de novembre de 2017](#), en què donava compte d'una sèrie de consideracions elaborades a partir dels debats efectuats en l'Observatori del Menor d'aquesta institució.

El Síndic ha dedicat també una especial atenció als anomenats **centres de protecció específics per a menors amb problemes de conducta**, i ha dedicat al seu estudi la queixa d'ofici número [1513601](#). L'important augment d'aquest tipus de centres i de les places disponibles no està sent suficient per a absorbir la demanda existent que prové, principalment, dels mateixos centres de protecció ordinaris. En molts casos, les necessitats dels menors atesos en aquests centres tenen a veure amb la salut mental, el consum de tòxics o la discapacitat. Aquest fet ha d'obligar a una millora en els sistemes de coordinació que mantenen les conselleries competents en matèria de protecció jurídica

a la infància i adolescència, en matèria de sanitat i en matèria d'educació, principalment. L'objectiu d'aquest tipus de centres és l'atenció especialitzada i fitada en el temps dels problemes de conducta que presenten aquests menors, provocats, en nombrosos casos, per les dinàmiques sociofamiliars a què han estat sotmesos. Evitar que els centres de protecció específics per a menors amb problemes de conducta tinguen com a funció principal, dins del sistema, la contenció d'aquells que no reben, per inexistència o inadequació, l'atenció que necessiten des dels àmbits social, sanitari o educatiu, ha de convertir-se en una prioritat.

Atenent a tot el que hem dit fins al moment, ens trobem amb una clara necessitat de:

- Creixement en programes no residencials, d'atenció a situacions de desprotecció que impedisquen o demoren l'ingrés en centres o que, si escau, faciliten el reagrupament familiar de menors que ja es troben en acolliment residencial.
- Desenvolupament i millora dels programes d'acolliment familiar, en les seues distintes modalitats, de manera que es faça efectiu el principi de prioritització de les mesures familiars davant de les residencials, una cosa a què les entitats públiques estan obligades per llei.
- Especialització i individualització de les intervencions que es presten des dels centres de protecció a la infància i adolescència, tot fixant com a objectiu general, a fi d'acomplir el principi de prioritització de mesures de protecció estables, la reducció progressiva del nombre de places d'acolliment residencial en totes les seues modalitats.

Una vegada assolida la majoria d'edat pels menors, les institucions deixen de prestar gran part de les ajudes socioeducatives que els estaven oferint. El Síndic coneix els esforços per a millorar la **xarxa de suport** a qui es troben en aquesta situació. No obstant això, els professionals del sector continuen identificant aquest problema com un dels més importants del sistema. El Síndic té en tràmit la queixa d'ofici número 1704920, que, en el moment de redactar aquesta Memòria, es troba pendent de rebre informe per part de l'Administració.

També preocupa al Síndic la situació dels drets del col·lectiu de menors **estrangers no acompanyats (MENA)** que arriben a la Comunitat Valenciana. L'especial situació de vulnerabilitat d'aquest col·lectiu i el creixement exponencial de la seua arribada ha merescut una especial atenció per part la institució. Actualment es troba en tràmit la queixa d'ofici número 1612331.

4.11. Educació

En el capítol inicial de “Consideracions generals” hem deixat completa ressenya de les queixes agrupades que han sigut objecte de tractament pel Síndic de Greuges en l'Àrea d'Educació, fet que converteix en innecessària la seua reiteració en aquest apartat. Tal com hem indicat, els temes que han suscitat el nombre més gran d'actuacions van acabar derivant cap als tribunals ordinaris, i en conseqüència van eixir de l'esfera d'actuació del Síndic.

D'altra banda, són nombroses les queixes que s'han obert, d'ofici, en relació amb l'àmbit d'actuació de l'Administració educativa, de la qual cosa donem compte en l'apartat corresponent a aquest tipus de queixes, en aquesta Memòria.

En el capítol de les queixes agrupades, hem de deixar constància de la presentació de 116 iniciatives fonamentades en l'ensenyament de l'assignatura de Filosofia, tant en secundària com en batxillerat. La queixa principal es va tramitar amb el número 1713393. Davant de la denúncia respecte de l'escassa rellevància atorgada a l'ensenyament de l'assignatura de Filosofia, a pesar de l'aprovació d'una Proposició no de Llei respecte d'això en la Comissió d'Educació de les Corts Valencianes, l'Administració va posar en relleu l'existència d'una sèrie de treballs dirigits a modificar el Decret que regula el currículum de secundària i batxillerat, amb la intenció d'acollir les reivindicacions de diversos col·lectius d'educadors. Atesa la falta d'al·legacions dels promotors de les queixes respecte de l'informe de l'Administració, les vam tancar.

Per al Síndic, sempre ha sigut un tema d'especial rellevància l'atenció dispensada als **menors amb necessitats educatives especials**, com s'ha posat de manifest en les memòries corresponents als últims exercicis. En aquest passat any, hem seguit la línia d'actuacions dirigida a reclamar de l'Administració la satisfacció d'aquestes necessitats. Com a exemples d'això tenim les queixes que relatem a continuació. Així, en la queixa [1612387](#) es reclamava l'assistència d'una educadora, a jornada completa, per a una xiqueta amb paràlisi de cordes vocals que impedeix parlar i respirar per vies altes. En el seu informe la Conselleria considerava que l'atenció prestada no vulnerava cap dret de la família. El Síndic, en la seua resolució, va concloure que les extremes necessitats de la xiqueta exigien un esforç de l'Administració educativa per a dotar al CEIP Cardenal Belluga, de Dolores (Alacant), d'un educador especial durant tota la jornada lectiva. La Conselleria va mantindre el seu criteri i va considerar suficient l'atenció de l'educador a mitja jornada i de l'infermer o la infermera del Centre.

La queixa [1704353](#) portava causa del que la seua promotora entenia com un deficient tractament d'un xiquet diagnosticat amb Trastorn d'Espectre Autista (TEA). En la seua resolució el Síndic va suggerir a la Conselleria un impuls a les mesures que puguin assegurar una atenció educativa d'acord amb els principis inclusius que informen la normativa vigent i els acords internacionals subscrits per Espanya. La Conselleria considerava que “realitza totes les actuacions i mesures per a l'atenció a l'alumnat amb necessitats educatives de suport educatiu recollides en la llei”, però agraeix, tanmateix, el “recordatori de la normativa existent” conclòs pel Síndic de Greuges.

A través de la queixa [1702510](#), els seus promotors, pares d'una xiqueta de 8 anys amb greus problemes derivats de les seues freqüents crisis epilèptiques i de la seua resistència als fàrmacs, reclamaven mitjans de suport d'audició i llenguatge per als xiquets escolaritzats en el CEIP Azorín de Sant Vicent del Raspeig (Alacant). Després dels informes de la Conselleria, en què s'informava d'un nou diagnòstic de disfàsia i s'anunciaven actuacions respecte d'això, el Síndic recomanava l'adopció de mesures organitzatives i pressupostàries adequades per a garantir els drets dels alumnes amb discapacitat, i que agilitzaren els tràmits administratius de creació i provisió de llocs de treball i d'avaluació de futures necessitats. En la seua resposta la Conselleria acceptava les recomanacions efectuades i anunciava la dotació de professionals d'audició i llenguatge per al CEIP Azorín, i rebutjava, de manera simultània, algunes acusacions abocades pels promotors de la queixa.

La queixa número [1705568](#) ens ha portat els problemes que plantegen els **límits d'edat en l'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives especials**, en unitats o

centres d'educació especial. La normativa vigent permet estendre la presència en aquest tipus de centres fins als 21 anys. La promotora de la queixa, amb un fill a punt de complir aquesta edat, discrepava de les conclusions de l'informe psicopedagògic de l'equip corresponent de Castelló i, conseqüentment, de les opcions que li oferien. En supòsits com aquest, el Síndic no té facultats i mitjans per a resoldre el desacord, cosa que ha de substanciar-se al si d'un procediment contradictori, administratiu o judicial. Però el que sí que pot i ha de fer el Síndic és requerir l'Administració perquè les seues decisions s'adopten de manera que permeten al ciutadà acudir als recursos que la llei li ofereix, en defensa dels seus drets. Així ho vam fer en aquest expedient i vam demanar a la Conselleria que entenguera l'informe psicopedagògic com a part d'un procediment administratiu, que hauria de finalitzar amb la corresponent resolució administrativa en els termes que preveu l'article 88.3 de la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú. Incomprendiblement, després de citar un conjunt d'ordres de la Conselleria que en cap cas poden transgredir allò que s'ha disposat en una norma de rang superior, bàsica, a més, per a totes les administracions, la Conselleria va concloure que “l'Administració educativa no està obligada a dictar resolució expressa”. En aquests casos, les facultats que la llei ofereix a la institució del Síndic de Greuges no li permeten seguir endavant amb les actuacions, fet que va determinar el tancament de la queixa en el sentit de no acceptada i la seua inclusió en aquesta Memòria, per a coneixement de les Corts.

La queixa [1703136](#) va afrontar una qüestió relativa a l'**accés a la informació i a la participació** en la gestió de la política educativa. Promoguda per la presidenta de l'AMPA i el president del Consell Escolar CEIP Ribalta d'Algemesí, planteja una denúncia sobre el desequilibri en l'escolarització d'alumnes amb necessitats de compensació educativa entre centres públics i privats concertats. Els demandants sostenen que les administracions educatives s'han negat a facilitar informació sobre la distribució actual d'aquesta classe d'alumnat, a pesar d'haver sigut sol·licitada. Requerida pel Síndic, la Conselleria manifesta el seu suport a una distribució equilibrada d'aquest tipus d'alumnat, però remet a la comissió municipal d'escolarització la concreció d'aquesta actuació. Res diu aquest informe de l'Administració sobre la negativa a facilitar informació respecte d'això, denunciada pels promotors de la queixa. No obstant això, aquests aporten a l'expedient una resposta rebuda del director general de Política Educativa per la que se'ls nega aquesta informació, tot emparant-se, de manera genèrica i sense concreció d'articles, en la legislació sobre funció pública estadística (Llei 12/1989, de l'Estat i Llei 5/1990, de la Comunitat Valenciana), i manifesta que “les dades individuals dels centres docents estan emparades pel secret estadístic”. L'article 20.1 de la Llei 5/1990, de 7 de juny, de la Generalitat, de contingut semblant però més precís que la de l'Estat, disposa el següent: “Estan emparades pel secret estadístic totes les dades individuals de comunicació obligatòria de caràcter privat, personal, familiar, econòmic o financer que, ara permeten la identificació directa dels informadors, ara condueixen per la seua estructura, contingut o grau de desagregació a la identificació indirecta d'aquells, ja siguen aquestes dades referides a persones físiques o jurídiques”. Però no són dades de caràcter individual el que sol·liciten els promotors de la queixa, sinó “la distribució anual de l'alumnat amb necessitats de compensació educativa”, cosa que es pot fer mitjançant guarismes que difícilment farien possible la identificació de les persones. La petició dels demandants es fonamenta en un elemental exercici del dret d'accés a la informació relativa a l'activitat pública, consagrat, de forma indubtable per la normativa legal més recent sobre transparència. El Síndic, en la seua Resolució de 13 de desembre, va recomanar a la Conselleria posar a disposició dels sol·licitants la relació de vacants reservades, per a aquest tipus d'alumnat, en tots els centres públics i privats concertats d'Algemesí i li va

recordar el precedent de la queixa [1409555](#), en la qual sí que van ser facilitades dades semblants, tant al Síndic com al promotor de la queixa. En el moment de redactar aquesta Memòria no s'ha rebut resposta de la Conselleria sobre l'acceptació o no de la recomanació efectuada.

Amb motiu de la demanda d'**ajudes per a transport escolar** per a alumnes d'especialització esportiva en el Complex Educatiu de Chestre es van promoure 14 queixes davant del Síndic, la principal de les quals es va tramitar amb el número [1710306](#). Els promotors denuncien que les resolucions per les quals es convoquen ajudes individuals per al servei de transport escolar exclouen els alumnes de l'IES núm. 1, de Chestre. En el seu informe la Conselleria conclou que els esmentats alumnes no compleixen les condicions normatives per a ser beneficiaris de transport escolar col·lectiu, ni de les ajudes individuals. Recorda que aquests alumnes són interns que gaudeixen d'una beca especial que inclou residència, manutenció i pla d'estudis personalitzat. Després de noves al·legacions dels autors de les queixes, amb referències a les distàncies dels domicilis habituals a la seu del Complex i els greuges que això podria generar, el Síndic va suggerir a la Conselleria una modificació normativa o un acord amb els ajuntaments d'origen, de manera que es pogueren facilitar les ajudes sol·licitades. La queixa es va tancar amb el compromís d'aquesta Administració d'estudiar la viabilitat de les ajudes, de cara al curs escolar 2018-2019.

Finalment, relatem la presentació de 144 queixes relacionades amb la problemàtica del canvi de bolquers en educació infantil, succeïda en el CP L'Albufereta, a Alacant. La queixa principal es va registrar amb el número [1513249](#). Aquesta problemàtica ja va ser objecte de tractament en la Memòria de l'any 2016 en què vam deixar constància de la recomanació del Síndic dirigida a introduir educadors encarregats de resoldre els problemes higienicosanitaris dels més xicotets. Aquesta recomanació es va reiterar davant de les queixes presentades en l'exercici de 2017, i argumentava la Conselleria la seua falta de competència per a la creació de nous llocs d'educadors amb aquesta missió i derivava aquesta responsabilitat a les conselleries d'Hisenda i Justícia i Funció Pública. Finalment, i davant de la sol·licitud d'ampliació d'informe per part del Síndic, la Direcció General de Centres i Personal Docent, després de deixar constància que s'estava complint el marc legal vigent, va manifestar la seua voluntat de tindre en compte les “observacions realitzades per si hi haguera la possibilitat d'incorporar dotacions complementàries en algun moment, sempre que estiga d'acord amb les possibilitats pressupostàries de la Conselleria”. Després d'aquesta ampliació d'informe, el Síndic va concloure les actuacions.

4.12. Drets lingüístics

La queixa [1702421](#) manifestava que la nova Unitat d'Endoscòpia de l'Hospital Universitari de Sant Joan (Alacant) estava **retolada exclusivament en castellà**. El seu promotor denunciava que aquesta circumstància vulnerava la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana. En el seu informe la Conselleria assegurava que la cartelleria oficial de la Unitat assenyalada es trobava, des de la seua inauguració, redactada en les dues llengües oficials, encara que reconeixia que els cartells provisionals van estar en castellà. En les seues al·legacions el promotor de la queixa va ampliar l'enfocament de la queixa en considerar vulnerats els seus drets, atés que l'informe de la Conselleria s'havia produït utilitzant el castellà, quan ell havia iniciat el tràmit de la queixa

en valencià. El Síndic va suggerir a l'Administració sanitària que atorgara preferència al valencià en la retolació dels serveis de l'Hospital Universitari Sant Joan d'Alacant i li va recordar els deures legals que imposen respectar el dret dels administrats a triar la llengua amb què volen relacionar-se amb les administracions. La Conselleria va acceptar les recomanacions del Síndic i es va disculpar per l'ús indegut del castellà en la seua resposta, tot al·legant que aquest comportament podria estar motivat per la inèrcia que comporta que més d'un 90% de les sol·licituds es cursen en aquesta llengua.

A través de la queixa [1706214](#), una ciutadana denunciava que havia reclamat a l'Ajuntament de València que els **cartells d'informació pública** dels diversos carrers de la ciutat aparegueren **exclusivament en valencià**, la qual cosa, segons la seua opinió, vulnerava la cooficialitat lingüística. Després d'una resposta detallada, amb referència als exemples plantejats per l'autora de la queixa, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, en futurs treballs de retolació viària, observe la cooficialitat lingüística de la Comunitat Valenciana. La queixa es va tancar amb l'acceptació expressa del suggeriment per part de l'Ajuntament de València.

4.13. Urbanisme

Les preocupacions plantejades per la ciutadania durant 2017 en matèria urbanística no difereixen molt de les que hem investigat durant els últims anys. A les dificultats per a accedir a la informació urbanística de manera ràpida i completa se sumen els retards administratius per a concedir permisos i llicències dins dels terminis previstos legalment, l'incompliment de l'obligació que els propietaris tenen de mantindre els immobles en un adequat estat de conservació i la tardança a reaccionar davant de l'execució d'obres il·legals.

En relació amb la **tramitació i aprovació de plans urbanístics i instruments d'ordenació**, el principal motiu de queixa se centra en la participació ciutadana. Les persones i associacions afectades formulen al·legacions que són rebutjades sense explicació suficient o, simplement, no són contestades.

Aquesta institució no es cansa de repetir, en les seues resolucions, que la participació ciutadana, fonamentada en el tràmit d'informació pública, no constitueix un simple formalisme. Es tracta d'un element essencial del procediment d'elaboració de cada pla o instrument d'ordenació, de capital importància per l'especial incidència que aquests plans tenen sobre la vida dels ciutadans. Per tant, l'omissió o l'indegut compliment de tan rellevant tràmit, en la mesura que donen lloc a un coneixement insuficient del document finalment aprovat, comporten la nul·litat de ple dret del pla urbanístic en qüestió. No hem d'oblidar que els plans són normes de rang reglamentari, per la qual cosa únicament admeten una forma d'invalidesa: la nul·litat plena.

En l'apartat relatiu a medi ambient hem fet referència als problemes d'aquesta naturalesa que han envoltat l'aprovació de la modificació del Pla Eòlic de la Comunitat Valenciana. A través de la queixa [1711162](#), relativa a la tramitació del Pla d'Acció Territorial de la Infraestructura Verda del Litoral de la Comunitat Valenciana (PATIVEL), l'alcalde de la Marina (Elx) i el president d'una associació de veïns de la mateixa pedania van manifestar la seua disconformitat amb el procediment de tramitació del citat Pla, i basen la seua denúncia en la falta d'informació i de participació dels seus conveïns afectats

per l'instrument d'ordenació. Després de rebre els corresponents informes sol·licitats a la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori i a l'Ajuntament d'Elx, el Síndic, tot i reconèixer que el PATIVEL havia sigut exposat al públic més vegades de les exigides per la llei, va concloure recomanant a les dues administracions afectades que dugueren a terme una reunió de treball amb els autors de la queixa, per a millorar la informació i l'assessorament sobre el Pla. Ambdues administracions van acceptar expressament la recomanació i donaren compte al Síndic de la convocatòria d'una reunió respecte d'això, fet que va donar lloc al tancament de l'expedient.

En relació amb **l'execució de les determinacions dels plans** o gestió urbanística, continuen sent nombroses les queixes relacionades amb l'existència d'urbanitzacions que no disposen de tots els servicis urbanístics obligatoris. Aquesta institució és conscient dels problemes que la greu crisi econòmica ha generat en l'activitat urbanística dels municipis, que ha produït greus retards en la finalització de les obres d'urbanització o la impossibilitat de la seua execució per falta de recursos econòmics dels urbanitzadors i, si s'escau, de l'ajuntament corresponent. En els casos de zones semiconsolidades per la urbanització tampoc s'ha pogut culminar la implantació dels servicis urbanístics inexistents, a causa de les dificultats econòmiques d'alguns municipis i propietaris.

No obstant això, convé recordar que tots els ajuntaments han de prestar en condicions adequades els servicis municipals obligatoris com ara el subministrament d'aigua potable, la pavimentació de les vies públiques, l'encintat de voreres, el clavegueram i l'enllumenat públic. En molts d'aquests supòsits, la passivitat municipal a l'hora de reaccionar amb eficàcia davant dels incompliments de l'urbanitzador podria constituir un clar supòsit de responsabilitat patrimonial pel funcionament anormal de l'Administració.

Com a exemple dels problemes esmentats podem citar la queixa [1716613](#), tramitada a instàncies d'un veí d'una urbanització al municipi de l'Ènova. El denunciante es queixava de la falta d'actuació municipal per a finalitzar les obres d'urbanització, cosa que li impedeix obtenir la llicència de primera ocupació d'un habitatge adquirit en 2010. Davant de l'informe de l'Ajuntament, que posava en dubte el dret subjectiu del promotor de la queixa, el Síndic va recordar l'obligació dels ajuntaments respecte dels urbanitzadors quant a la finalització de les obres i el deure de mantindre informats els propietaris afectats. Finalment, es va recomanar a l'Ajuntament l'adopció de les mesures necessàries per a aconseguir la finalització i el lliurament de les obres d'urbanització objecte de la reclamació, i que n'informara l'autor de la queixa. L'Ajuntament va acceptar la recomanació, fet que va donar lloc al tancament del procediment.

La **falta de compensació als ajuntaments**, com a conseqüència del major aprofitament urbanístic o **increment de l'edificabilitat** permès pel planejament, també ha sigut objecte de les nostres recomanacions. Mitjançant la queixa número [1704897](#), un ciutadà de Benidorm denunciava que havia sol·licitat a l'Ajuntament informació sobre el grau de compliment de l'obligació de cedir al municipi sòl dotacional, com a compensació pel major aprofitament atorgat a partir de l'aprovació d'una modificació urbanística coneguda com a "Primer Premi Hoteler", i no havia obtingut contestació respecte d'això. En la seua resolució, el Síndic cridava l'atenció sobre el fet que la modificació urbanística en qüestió va ser aprovada en 2001 i que, en data la resolució, al desembre de 2017, l'Ajuntament reconeixia que "no hi ha informes tècnics que avalen aquests increments d'edificabilitat, ni es poden avaluar les cessions dotacionals fins que es redacten els PRI (...)", i posava de manifest una evident passivitat municipal. Igualment recordava el Síndic que

l'ordenació territorial i la urbanística són funcions públiques no susceptibles de transacció, i que cal garantir la participació de la comunitat en les plusvàlues generades. Acabava la resolució recomanant a l'Ajuntament accelerar l'adopció de mesures perquè els hotels beneficiats pel denominat "Primer Premi Hoteler" cedisquen el sòl dotacional corresponent a l'increment d'aprofitament obtingut. Després de l'acceptació per part del consistori de la recomanació emesa vam tancar la queixa.

Un altre bloc important de les queixes rebudes enguany té com a objecte l'incompliment per part dels propietaris de terrenys, solars i edificis de la seua obligació **de mantindre'ls en adequades condicions de neteja i conservació**. En aquest àmbit, la crisi econòmica també ha incidit especialment en haver-se detectat un repunt d'aquest tipus de queixes. En la majoria de casos, els ajuntaments dirigeixen ordres d'execució als propietaris que són desateses per falta de recursos econòmics. Quan s'arriba a aquesta situació, els ajuntaments es troben amb dificultats per a aconseguir la neteja i adequada conservació dels immobles, ja que generalment no tenen mitjans suficients per a, amb l'autorització prèvia judicial, assumir el cost econòmic dels treballs i, després, si escau, intentar recuperar la inversió del propietari obligat, cosa que no resulta fàcil d'aconseguir. De vegades, els immobles en mal estat pertanyen a la mateixa Administració, a la qual es recomana que adopte les necessàries mesures de conservació en condicions higienicosanitàries adequades. Com a exemple d'aquest problema podem esmentar la queixa 1702100, iniciada d'ofici per aquesta institució i de la qual donem compte en l'apartat corresponent.

De vegades, els problemes de **conservació o protecció dels elements que formen part del patrimoni cultural** deriven de la falta de coordinació de les administracions amb competència en la matèria. És el cas de la queixa [1702406](#), instada pel president d'una associació defensora del patrimoni cultural davant del reiterat incompliment de recomanacions anteriors del Síndic, relacionades amb l'entorn de la Llotja dels Mercaders o de la Seda, de la Ciutat de València. En el seu informe, la Conselleria d'Educació feia insistència en la competència exclusiva de l'Ajuntament per a dur a terme algunes de les mesures necessàries per a l'adequada protecció de l'immoble. El Síndic, en la seua resolució de maig de 2017, va recomanar a la Conselleria que mantinguera els contactes necessaris amb l'Ajuntament per a solucionar els problemes denunciats i li va exigir actuacions concretes, si fóra necessari. El 8 de juny es rebia la resposta de la Direcció General de Cultura en què acceptava la recomanació, amb la qual cosa es va donar per tancat l'expedient.

Finalment, l'àmbit en què continuem rebent la majoria de les queixes en matèria urbanística es refereix a les obres il·legals, és a dir, a les que s'executen sense llicència o incomplint les condicions d'aquesta. El perfil dels autors d'aquestes queixes es correspon amb el de persones que viuen prop del lloc on s'han executat les obres il·legals i que són afectats per aquestes. La situació més freqüent és la següent: una vegada presentada la denúncia, no es rep cap tipus de resposta per part de l'Administració, per la qual cosa el ciutadà acudeix al Síndic i després de l'admissió a tràmit de la queixa, l'Ajuntament impulsa el corresponent expedient de restabliment de la legalitat urbanística. En altres casos, l'Ajuntament no adopta cap mesura per a tramitar i resoldre el procediment, la qual cosa obliga el Síndic a efectuar les recomanacions oportunes. És el supòsit de la queixa [1710336](#), instada per una ciutadana d'Alacant que denunciava la falta de notícies en relació amb un expedient incoat a causa de l'existència d'unes antenes de telefonia mòbil, instal·lades a l'empara d'una llicència "provisional" atorgada en 2003. En la tramitació de

la queixa, l'Ajuntament no va ser capaç de traslladar el contingut d'un informe que es deia que s'havia sol·licitat al Departament d'Inspecció per a comprovar si les obres efectuades s'ajustaven a la llicència "provisional" concedida. Davant d'això, el Síndic va recomanar impulsar la tramitació i resolució de l'expedient de disciplina urbanística relatiu a les antenes esmentades. L'Ajuntament va contestar tot informant sobre l'existència d'una autorització concedida pel Ministeri d'Indústria per a la instal·lació de les antenes, cosa que va donar lloc al tancament de la queixa en entendre aquesta institució que no s'acceptava la recomanació relativa a la tramitació de l'expedient de disciplina urbanística.

4.14. Habitatge

Tal com hem posat de manifest en els últims informes anuals presentats a les Corts, l'accés a un habitatge digne continua sent un dels principals motius de preocupació que la ciutadania valenciana trasllada al Síndic de Greuges a través dels seus escrits de queixa.

La crisi econòmica que hem patit en els últims anys va determinar que foren nombroses les llars valencianes que tingueren severs problemes tant per a accedir a un habitatge com, especialment, per a mantindre l'habitatge que estaven ocupant, i es desplaçava al sistema públic l'atenció a una demanda creixent d'habitatge que aquest va ser incapaç d'atendre, atesa la seua pròpia conformació i l'escassetat d'habitatges disponibles que gestionava.

Més enllà d'aquesta situació conjuntural, la situació de col·lapse viscuda com a conseqüència de la crisi econòmica va posar de manifest el que en realitat, com hem assenyalat reiteradament des del Síndic de Greuges, constitueix una mancança estructural de les polítiques públiques d'habitatge que havien sigut posades en pràctica en els anys precedents, més centrades a facilitar l'accés a l'habitatge en propietat a àmplies capes de la població i concebudes com un element més de la política econòmica, i menys focalitzades a construir un parc públic d'habitatges amb la capacitat suficient per a atendre tant la demanda d'habitatge dels sectors més desfavorits de la població, com la demanda potencial que poguera produir-se en cas d'una situació sobrevinguda de pobresa en habitatge com la que va produir la crisi econòmica.

En aquest context, la recent aprovació **de la Llei 2/2017, de 3 de febrer, de la Generalitat, per la funció social de l'habitatge de la Comunitat Valenciana**, ha comportat en gran manera una variació d'aquesta visió i ha introduït noves previsions destinades a garantir el gaudi efectiu del dret a l'habitatge de les ciutadanes i dels ciutadans valencians més necessitats i, amb això, aconseguir una renovació dels mecanismes posats al servei de les administracions públiques amb competències en la matèria.

La llei esmentada passa a concebre la política d'habitatge com un servei d'interés general, i imposa a les administracions públiques l'obligació d'adoptar "amb l'adequada diligència i dins dels límits dels recursos de què es dispose en les partides pressupostàries destinades a polítiques d'habitatge, totes les mesures necessàries per a aconseguir progressivament i per tots els mitjans apropiats, la plena efectivitat del dret a l'habitatge per a garantir l'efectiva prestació d'aquest servei, ja siga directament o en col·laboració amb la iniciativa privada" (article 3).

D'acord amb aquesta orientació, la nova llei és terminant en concebre el dret a l'habitatge com un dret de la ciutadania a "gaudir d'un habitatge assequible, digne i adequat", i

imposa a les administracions públiques el correlatiu deure de garantir “l'efectiva satisfacció del dret a un habitatge assequible, digne i adequat a aquelles unitats de convivència que, pels seus ingressos o altres circumstàncies, no hi poden accedir en condicions de mercat” (article 2).

Partint d'aquesta línia de principi, la llei configura una “obligació jurídica de l'Administració autonòmica valenciana i de les administracions locals radicades a la Comunitat Valenciana de posar a disposició del sol·licitant l'ocupació estable d'un allotjament dotacional, d'un habitatge protegit o d'un habitatge lliure si això fóra necessari que complisca amb totes les condicions per a garantir el seu lliure desenvolupament de la personalitat, el seu dret a la intimitat i la resta de drets vinculats a l'habitatge”.

En especial, la llei estableix un mecanisme subsidiari de satisfacció d'aquest dret a l'habitatge, consistent en el reconeixement d'una ajuda al lloguer per al sol·licitant d'habitatge que pose de manifest la seua incapacitat per a accedir-hi en condicions de mercat.

Així mateix, i a l'efecte de dotar les administracions públiques competents de les necessàries unitats d'habitatge amb què satisfer les necessitats dels ciutadans més desfavorits, la llei imposa a l'Administració l'obligació d'adoptar “les mesures necessàries d'ampliació del parc públic d'habitatge per a revertir aquesta situació de manera progressiva” (article 2) i, amb aquesta finalitat, estableix que “els pressupostos de la Generalitat preveuran les dotacions apropiades per a assegurar l'efectivitat del dret a l'habitatge assequible, digne i adequat i el bon funcionament del servei d'interés general vinculat, que garanteix el gaudi del dret a l'habitatge en un termini raonable en el marc d'un servei de qualitat” (article 3).

Cal destacar en aquest punt que la Llei per la funció social de l'habitatge ha sigut objecte d'un **recurs d'inconstitucionalitat** (número 5425-2017; admés a tràmit per resolució del TC de 28 de novembre de 2017, publicat en el BOE del dilluns 4 de desembre de 2017), promogut pel president del Govern, que afecta determinats preceptes d'aquest i, en especial i entre d'altres, aquells que articulen el reconeixement d'una acció pública davant dels òrgans jurisdiccionals (art. 5.3, lletra b i art. 6.1), i resten suspesos en la seua vigència i aplicació, en virtut de l'article 161.2 de la Constitució. No obstant això, és necessari tindre en compte així mateix que aquest recurs no afecta la configuració del dret a l'habitatge digne en el sentit que hem ressenyat i a la vigència de les obligacions que aquesta imposa als poders públics amb vista a la seua satisfacció (en especial, a la posada en marxa d'un sistema alternatiu de satisfacció mitjançant el reconeixement als sol·licitants d'una ajuda al lloguer i al mandat d'adopció de mesures d'ampliació del parc públic d'habitatges).

Com es pot deduir fàcilment, la plena aplicació d'aquesta llei, en aquells articles que no han sigut objecte de suspensió, representa un formidable repte a la capacitat financera i de gestió de les administracions públiques valencianes.

En les resolucions dictades a partir de l'estudi dels expedients de queixa que hem tramitat al llarg d'enguany, i partint d'aquesta nova normativa, hem recordat a l'Administració que el fet que no hi haja habitatges públics disponibles en el municipi de residència del sol·licitant, en quantia suficient per a atendre la demanda dels ciutadans, no constitueix ja un argument suficient, per si mateix, per a entendre garantit el dret a l'habitatge del

ciudadà, a la satisfacció efectiva del qual està obligada jurídicament la Generalitat Valenciana, d'acord amb el tenor literal de la llei.

En aquest sentit, hem insistit en el fet que, de la lectura de la normativa vigent, es dedueix que **el fet que no hi haja disponibilitat d'habitatge té simplement l'efecte de variar el contingut de l'obligació de l'Administració**, perquè, per a entendre complida en aquesta situació tal obligació jurídica, la norma la compel·leix a pagar a la persona interessada una **ajuda al lloguer**, de les regulades en la llei, i a continuar adoptant les mesures per a aconseguir l'ampliació del parc públic d'habitatge destinat a garantir un dret dels ciutadans, respecte del qual l'actuació dels poders públics es configuren com un servici d'interés general.

Finalment, és necessari destacar que la Conselleria d'Habitatge, en els expedients tramitats, ha informat que el reconeixement i satisfacció del dret a un habitatge regulat per la llei per a les persones que no puguem accedir-hi en condicions de mercat, requereix de la “prèvia inscripció dels sol·licitants en el registre de demandants que es gestiona des de la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori a través de la Direcció General d'Habitatge, Rehabilitació i Regeneració Urbana”, de manera que la informació subministrada era que “es va indicar a l'autor de la queixa els passos que cal seguir perquè la Generalitat puga reconèixer el seu dret a un habitatge assequible, digne i adequat, i obtindre l'accés a un habitatge o a alguna de les mesures complementàries previstes en l'article 2.3 de l'esmentada norma”.

Davant de la informació subministrada per la Conselleria d'Habitatge, hem entés, i així ho hem expressat en les resolucions dictades, que el compliment de les obligacions que la nova Llei imposa a l'Administració no pot quedar supeditat a la prèvia inscripció en el **registre de demandants d'habitatge**, en la mesura que els promotors dels expedients ja figuren inscrits en un registre de la mateixa EIGE (també denominat de demandants d'habitatge), i la seua sol·licitud apareix prebaramada. En aquest sentit, considerem que aquest nou tràmit administratiu, que ara pretén introduir la Conselleria, no pot constituir un nou obstacle per a reconèixer i donar efectivitat a un dret que està sent reclamat, generalment, pels interessats durant anys.

Exemples de queixes que recullen en la seua tramitació les circumstàncies relatades en els paràgrafs anteriors els trobem en les números [1706224](#) i [1710337](#), per esmentar-ne només dues. En el context de la tramitació de la primera i mentre es redactava aquesta Memòria, s'ha rebut una resposta de la Conselleria a la resolució emesa pel Síndic, en la qual es detallen diferents actuacions en curs de realització per part de l'Administració autonòmica. No obstant això, no s'hi dona resposta a la recomanació del Síndic dirigida a resoldre la situació de la promotora de la queixa, que està sol·licitant un habitatge des de l'any 2013. Tampoc es concreta el criteri de la Conselleria respecte de la posició del Síndic de respectar la condició d'inscrits en el registre de demandants de qui, com en el present cas, ja ho estaven en l'anterior registre de l'EIGE. Aquest requisit burocràtic alenteix l'efectiva aplicació de la llei i evidencia les dificultats a què s'enfrontarà la Conselleria per a complir, a plena satisfacció, amb el dret subjectiu reconegut.

4.15. Medi ambient

Com en anys anteriors, el nombre més gran de queixes presentades pels residents en matèria de medi ambient es refereix a la **contaminació acústica**, produïda en la majoria de casos per l'emissió de música en els establiments d'hostaleria i pels sorolls derivats de la instal·lació de terrasses. El problema resulta agreujat per la quantitat d'establiments d'aquest tipus que proliferen en carrers i zones concretes de les ciutats i per la resistència dels responsables municipals a l'adopció de les mesures previstes en la Llei 7/2002, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica, siguen aquestes de caràcter preventiu o de caràcter corrector o sancionador. Algunes referències hem fet ja a aquest tema en l'apartat de consideracions generals, en què hem donat compte de les principals queixes col·lectives.

Davant d'aquests problemes, la institució recorda a les administracions competents (autonòmica i local) la jurisprudència existent respecte d'això, orientada a protegir els drets a un medi ambient adequat, la inviolabilitat del domicili, el dret a la salut o a un habitatge digne, i fins i tot hi ha algunes sentències en aquesta matèria del Tribunal Europeu de Drets Humans que arriben a reconèixer la responsabilitat de l'Administració per la seua inactivitat davant de les denúncies dels ciutadans. Com a exemple de les queixes en aquesta matèria podem ressenyar la número [1706749](#), promoguda per una veïna del barri de Russafa, a València, que manifestava haver denunciat a la Policia Local les molèsties ocasionades per la concentració de persones a les portes d'una sèrie de locals, sense que s'hagueren adoptat mesures respecte d'això. Després de rebre l'informe municipal que relatava les accions portades a efecte i sense que constaren al·legacions respecte del seu contingut per part de l'autora de la queixa, el Síndic va resoldre recomanar a l'Ajuntament que continuara adoptant mesures per a pal·liar l'impacte de les molèsties sobre els drets dels ciutadans. El municipi va acceptar la resolució del Síndic, la qual cosa va determinar el tancament de l'expedient al setembre de 2017. No obstant això, el 21 de novembre va tindre entrada un escrit d'al·legacions de la veïna que havia iniciat el procediment i ampliava les circumstàncies denunciades i reclamava una resposta efectiva a les recomanacions del Síndic, una resposta que, segons el seu parer, no estava proporcionant l'Ajuntament. Aquesta situació es presenta ben sovint en els expedients que tramita la institució: les mesures que adopten les autoritats municipals no satisfan les demandes ciutadanes i les queixes es reproduïxen davant d'un problema que no sembla trobar solució.

Si bé la majoria dels municipis de la Comunitat Valenciana compten amb ordenances municipals de protecció contra la contaminació acústica, molts manifesten la seua incapacitat per a fer-les complir per la falta de mitjans, personals i materials, i han d'acudir a la contractació d'empreses especialitzades per a la realització de mesuraments d'intensitat del so, a fi de complir amb els seus deures d'inspecció de les activitats i donar resposta a les denúncies presentades pels ciutadans. Com a exemple podem citar la queixa número [1611733](#), el promotor de la qual denunciava la falta d'actuació de l'Ajuntament d'Almussafes davant les seues reclamacions pel soroll provocat per un local existent en els baixos del seu domicili. Després de l'estudi de l'abundant documentació remesa pel consistori i les al·legacions, no menys abundants, de l'iniciador de la queixa, el Síndic va resoldre, en juliol de 2017, recomanar a l'Ajuntament que continuara adoptant mesures per a determinar la intensitat de les molèsties i per a minimitzar l'impacte d'aquestes. Davant de la resposta de l'alcalde en què manifestava el seu compromís de fer respectar la normativa vigent, vam tancar la queixa.

Els problemes de contaminació acústica, brutícia i deteriorament dels espais públics van motivar la presentació de 73 queixes relacionades amb la situació del barri de Santa Creu, a Alacant. La principal d'aquestes queixes es va tramitar amb el número [1705385](#). Després de l'oportú informe municipal, el Síndic va concloure recomanant l'adopció de mesures per a limitar els nocius efectes de la pràctica del “botelló” al barri i va instar a utilitzar la policia local en labors de dissuasió i sanció per a evitar les molèsties al veïnat. L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la recomanació del Síndic, amb la qual cosa es van tancar les queixes tramitades.

Un centenar de veïns del municipi de Sant Joan d'Alacant van acudir al Síndic per a presentar queixes pel “fort so” i la “*repetitiva incidència*” de les campanes de l'Església parroquial de Sant Joan Baptista, fet que, segons els seus escrits, provoca molèsties innecessàries que atempten contra la salut i el benestar del veïnat. La queixa principal d'aquest col·lectiu es va tramitar amb el número [1614004](#). Després de demanar l'oportuna informació a l'Ajuntament, la resolució del Síndic va requerir del consistori l'adopció de mesures per a garantir el cessament de les molèsties denunciades, la qual cosa va ser acceptada, i es va dictar la corresponent resolució administrativa per a limitar l'ús de les campanes. Aquesta acceptació va determinar el tancament de les actuacions.

Igualment, en matèria de contaminació acústica es plantegen queixes per la celebració de **festes o un altre tipus d'esdeveniments organitzats**, a l'aire lliure, pels ajuntaments mateixos o per altres entitats amb motiu de les festes locals o patronals, que compten amb una normativa pròpia, però que han de quedar subjectes a limitacions que facen compatible el seu desenvolupament i el dret al descans dels veïns. Per totes les tramitades, citarem com a exemple la queixa [1611877](#), promoguda per la presidenta d'una associació de veïns de València, mitjançant la qual denunciava no haver rebut resposta davant dels reiterats escrits presentats com a conseqüència de les molèsties provocades per les activitats en l'antic llot del riu Túria. L'Ajuntament va informar sobre les condicions imposades per al desenvolupament de les activitats i sobre els controls exercits, la qual cosa es va traslladar a l'actora perquè hi presentara les seues al·legacions, cosa que va fer. El Síndic va concloure amb una recomanació a l'Ajuntament perquè adoptara les mesures necessàries amb vista a garantir el respecte al descans i la tranquil·litat dels veïns, sobretot en relació amb activitats que es prolonguen en el temps. La recomanació va ser expressament acceptada pel consistori.

També relacionades amb l'Illa de Tabarca, 701 persones van plantejar queixes davant del Síndic, fonamentades en la paralització del projecte d'ampliació i reforma del port i la falta de respostes de les administracions respecte d'això. D'acord amb els informes emesos per la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, la intervenció en aquesta instal·lació portuària es troba limitada per les possibles afeccions a la reserva marina declarada en les aigües pròximes a l'illa i la seua condició d'espai protegit. Amb el número [1702327](#) es va tramitar la queixa principal d'aquest grup de reclamacions. Les queixes es van tancar després de la recomanació del Síndic a l'Administració perquè iniciara els estudis i treballs pertinents dirigits a avaluar les possibilitats d'actuació en el port de Tabarca i que subministrara informació completa de les actuacions als veïns interessats. La Conselleria va acceptar la recomanació del Síndic pel que fa a la realització dels estudis i projectes demandats.

L'article 45 de la Constitució configura el medi ambient com un bé jurídic del gaudi del qual són titulars tots els ciutadans i la conservació del qual és una obligació que comparteixen els poders públics i la societat en el seu conjunt. Perquè els ciutadans, individualment o col·lectivament, puguen participar en aquesta tasca de protecció de forma real i efectiva, resulta necessari disposar dels mitjans instrumentals adequats, i actualment té una especial significació la participació en el procés de presa de decisions públiques.

Mitjançant la queixa [1716219](#), els promotors, actuant en nom de dues associacions que presideixen, van denunciar l'aprovació pel Consell d'una **modificació del Pla Eòlic de la Comunitat Valenciana**, sense informació pública i sense participació ciutadana prèvia, en clara vulneració de la legislació vigent. Aquesta qüestió va ser establida com la qüestió principal de la queixa, tot i que se'n plantejaven d'altres. Després de requerir informes a les tres conselleries participants en el procés, en relació amb la qüestió principal assenyalada, la Conselleria d'Economia Sostenible manifestava el seu parer i sostenia que ens trobàvem “davant d'una mera modificació no substancial del PECV” que “no obliga a realitzar el tràmit previ d'informació pública”. No ho va entendre així el Síndic, que va raonar que l'acord del Consell modificava substancialment el citat Pla Eòlic i suprimia 5 articles i en modificava uns altres 9, i el seu efecte no es limitava a la supressió de la convocatòria pública de selecció de projectes de parcs eòlics, com argumentava la Conselleria d'Economia Sostenible. Segons el parer del Síndic, aquesta modificació hauria d'haver sigut sotmesa al tràmit previ d'informació o consulta pública per a fer possible la participació ciutadana. Conseqüentment, en la seua Resolució de 15 de desembre de 2017, va recomanar a les tres conselleries afectades iniciar el procediment per a declarar la nul·litat de l'acord del Consell pel qual es modificava el Pla Eòlic de la Comunitat Valenciana, previ dictamen favorable del Consell Jurídic Consultiu. En el moment de redactar aquesta Memòria estem a l'espera de rebre les respostes de les administracions afectades a la recomanació del Síndic.

En totes les queixes presentades per la ciutadania, en relació amb el dret d'accés a la informació mediambiental, les recomanacions de la institució insisteixen en el fet que aquest exerceix un paper essencial en la conscienciació i l'educació de la societat, i constitueix un element imprescindible per a la participació ciutadana en la presa de decisions.

4.16. Hisenda pública

Les queixes que la ciutadania ha dirigit al Síndic de Greuges en 2017, en matèria d'hisenda pública, han tingut com a objecte la gran majoria dels tributs gestionats per l'Administració local, és a dir, l'impost sobre béns immobles, l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua), la taxa per la recollida de residus sòlids urbans, etc.

Les queixes referides a la hisenda autonòmica es refereixen, principalment, a l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats. La majoria de reclamacions es refereixen a desacords amb les comprovacions tributàries efectuades per la Conselleria. En menor grau, les denúncies es refereixen a l'impost sobre successions i donacions.

La **falta de resposta expressa, dins del termini i en la forma escaient**, a les sol·licituds o peticions de la ciutadania dirigides en general a les administracions públiques constitueix una elemental violació de les lleis que es produeix amb excessiva freqüència, com ja es constata en un altre apartat d'aquesta Memòria, però que té, si és possible, una especial significació en l'àmbit de l'Administració tributària. Com a exemple dels problemes plantejats en aquest sentit davant del Síndic podem esmentar la queixa [1716437](#), promoguda per un ciutadà amb un deute tributari pendent, que va donar lloc a un procediment d'embargament executat per Suma Gestió Tributària. D'acord amb la Resolució emesa, no s'observa una actuació irregular per part de l'entitat, excepció feta de la falta de resposta a un dels escrits presentats per l'autor de la queixa, el que porta el Síndic a recomanar a Suma que atenga, sense excepcions, els deures legals que imposen una resposta, dins del termini i en la forma escaient, a les sol·licituds realitzades. La recomanació va obtenir resposta d'acceptació.

En relació amb l'Administració tributària autonòmica també s'han produït queixes per falta de resposta a les sol·licituds de reintegrament d'ingressos tributaris indegudament cobrats. Com a exemple podem citar la queixa [1704224](#), promoguda per una ciutadana que havia reclamat una devolució amb motiu de l'aplicació de l'impost sobre successions i donacions. La resolució del Síndic va comminar l'Administració a respectar els deures legals que imposa la Llei general tributària. La queixa es va tancar amb la comunicació de la promotora que ens informava que havia percebut la quantitat reclamada.

La meritació de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana, generalment conegut com a **impost de plusvàlua**, ha suscitat algunes queixes en circumstàncies en què es produeix la **dació de l'habitatge en pagament per deutes** a una entitat bancària. El Síndic ha sostingut que amb aquesta transmissió no s'experimenta cap enriquiment, atès que únicament s'extingeix un deute. Aquest fet porta a col·lació la situació prevista pel punt 3 de l'article 106 de la Llei reguladora de les hisendes locals, que estableix que en els casos de dació en recompensa d'habitatges habituals fetes en aplicació del Reial decret llei 6/2012, de mesures urgents per a la protecció dels deutors hipotecaris sense recursos, l'entitat que adquireix l'immoble serà el subjecte passiu substituït del contribuent, sense possibilitat de repercussió. Un exemple d'aquesta problemàtica el podem trobar en la queixa [1702648](#), iniciada per una ciutadana de Paterna a qui l'Ajuntament reclamava el pagament de l'impost. Una vegada sol·licitat informe al consistori, aquest argumentava que l'escriptura de transmissió de l'immoble feia referència a “compravenda”, el que obligava a aplicar l'impost. El Síndic, tot emparant-se en els fonaments legals i jurisprudencials referits en la seua Resolució de maig de 2017, va recomanar a l'Ajuntament de Paterna a aplicar, d'ofici, l'exempció de l'impost en el cas motiu de la queixa. La resposta municipal, rebuda al juny, comunicava que no acceptava la recomanació del Síndic, en virtut d'una interpretació diferent de la normativa vigent i del contingut de sentències del Jutjat del Contenciós Administratiu número 6 de València. El fet que no acceptara la resolució va determinar el tancament de la queixa.

La **taxa de fems** ha sigut objecte d'abundants reclamacions davant del Síndic. Mitjançant la queixa [1712008](#), un veí de la localitat de Confrides denunciava que l'Ajuntament li passava el cobrament de la taxa de fem, a pesar que sa casa es troba a tres quilòmetres del nucli urbà, on es troba el contenidor de fem més pròxim. Després dels informes requerits a Suma Gestió Tributària i a l'Ajuntament, el Síndic, després d'analitzar la normativa vigent i la seua interpretació jurisprudencial, resolvia, en data de 18 d'octubre de 2017, recomanar al consistori “que done les instruccions escaients perquè els contenidors

s'instal·len en les proximitats del domicili de l'interessat, de tal forma que es realitzi la prestació efectiva del servei o, si escau, que reduïska d'ofici la quantia, en més d'un 30%, o elimine la taxa a aquells immobles els contenidors més pròxims dels quals es troben ubicats a una distància igual o superior a 300 metres, ja que a aquets habitatges no se'ls està prestant efectivament el servei de recollida de fem i en aquest sentit no es pot exaccionar una taxa per un servei que no es presta”. La resposta de l'Ajuntament, rebuda el 10 de gener de 2018, traslladava l'acceptació expressa de la recomanació i l'alcalde es comprometia a portar una proposta al Ple per a modificar l'Ordenança que regeix la taxa, per la qual cosa vam tancar l'expedient.

En matèria de **preus públics**, el Síndic ha tingut l'oportunitat de pronunciar-se respecte d'ordenances fiscals d'àmbit local que aplicaven distint barem per a determinar el preu de certs serveis, segons si els usuaris d'aquests es trobaven **empadronats o no** en el municipi. Així, la queixa [1716241](#), tramitada a instàncies de representants veïnals d'algunes partides municipals del terme d'Alacant, però pròximes al municipi de Sant Vicent del Raspeig. Els representants denunciaven que estaven obligats a abonar un preu més alt que els veïns empadronats a Sant Vicent per la utilització de les escoles municipals d'hivern del Patronat d'Esports d'aquell consistori. Després de requerir el Síndic a l'Ajuntament comunicava estar estudiant la modificació de l'Ordenança “a fi de poder oferir un millor servei i estar concorde a la legislatura actual”. Amb suport en diversos pronunciaments jurisprudencials, el Síndic de Greuges va recomanar a l'Ajuntament modificar l'Ordenança reguladora del preu públic de les escoles esportives municipals per a evitar les diferències produïdes segons el lloc d'empadronament dels usuaris. En la seua resposta, rebuda el 22 de novembre de 2017, l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig comunicava estar redactant una nova ordenança on no apareix cap tipus de diferenciació relacionada amb aquesta circumstància, la qual cosa va determinar el tancament de la queixa.

En relació amb l'aplicació de determinats **beneficis fiscals** i els problemes que planteja la constatació dels requisits demandats per a això, també ha tingut oportunitat de pronunciar-se la institució. És el cas de la queixa número [1703337](#), tramitada a instàncies d'un veí d'Almassora (Castelló) que denunciava que l'Ajuntament li havia denegat els beneficis fiscals corresponents a la seua situació de família nombrosa, afegida a la circumstància de ser “*persona amb un grau de minusvalidesa del 33%*”. El ciutadà argumentava que el reconeixement del grau de discapacitat per la Generalitat s'havia produït al gener de 2017, encara que amb efectes d'agost de 2015, data de la sol·licitud de valoració i que la circumstància de constituir família nombrosa existia abans del meritació de l'impost, per la qual cosa la bonificació sol·licitada, corresponent a l'exercici de 2017, hauria d'aplicar-se. L'Ajuntament manifestava que no coneixia aquestes condicions fins que van ser acreditades pel sol·licitant, en data posterior a la meritació dels impostos, i es negava a reconèixer efectes retroactius a la sol·licitud. El Síndic, amb suport en una Sentència de 27 d'abril de 2015 del Tribunal Constitucional, va entendre que els beneficis fiscals es generen des que es produeixen les condicions necessàries per al seu gaudi i no des que se sol·liciten, ja que el reconeixement administratiu de la minusvalidesa o de la situació de família nombrosa no és constitutiu, sinó declaratiu. Consegüentment, es va recomanar a l'Ajuntament d'Almassora que concedira els beneficis fiscals sol·licitats i que promoguera la modificació de les ordenances fiscals, tot aplicant els criteris seguits pels tribunals de justícia. L'alcalde va comunicar, a l'agost de 2017, que no acceptava la recomanació del Síndic, mitjançant una concisa referència a la normativa en vigor.

4.17. Servicis locals

Com és sabut, la Llei de bases de règim local atribueix a les entitats locals la prestació de tot un elenc de servicis que apareixen configurats unes vegades com a servicis de caràcter obligatori per a tots els municipis i, unes altres vegades, com a servicis que resulten obligatoris a partir de determinats nivells de població del municipi.

Així, les entitats locals tenen atribuïda la prestació de servicis tan diversos com ara el subministrament d'aigua potable, el manteniment, en unes òptimes condicions d'ornament i higiene, de les vies públiques i els espais urbans, l'ordenació del trànsit urbà i, en conseqüència, el control d'aquest mitjançant la imposició de sancions en el cas que es produïska la comissió d'infraccions vials per part dels conductors, l'adequada il·luminació de les vies públiques, l'establiment i el manteniment d'un adequat sistema de transport municipal o la garantia d'unes condicions satisfactòries de seguretat en el municipi, entre d'altres.

El servici de **subministrament d'aigua potable** té un caràcter essencial per a la qualitat de vida de la ciutadania. Les reclamacions en aquesta matèria han sigut habituals, fonamentalment les dirigides a qüestionar l'import de les factures girades per l'Administració o per l'empresa concessionària del servici, per l'existència d'errors en la presa de registres o com a resultat de l'existència d'avaries en la xarxa o en els comptadors.

Han tornat a tindre una especial importància, en relació amb aquesta qüestió, els supòsits en què l'usuari mostra la seua disconformitat amb la facturació realitzada en els casos de fuites d'aigua en la xarxa interior de subministrament, constitutius de casos de fuites ocultes i en la falta de previsió, per part de les ordenances reguladores, d'específiques tarifes de fuga que minoren l'import d'un consum que, tot i que existent, no ha sigut ni voluntari ni evitable per l'interessat. Com a exemple d'aquest problema podem citar la queixa [1612506](#), promoguda a resultes d'una factura d'un elevat import emesa per l'empresa concessionària del servici a la ciutat de Dénia. Els promotors denunciaven que el reglament del servici no té prevista l'aplicació automàtica d'una tarifa especial per als casos de fuga, tal com es fa en altres municipis. L'informe de l'Administració comunicava l'existència d'una tarifa especial relativa a les fuites, en vigor des de l'exercici de 2009 i que s'estava tramitant un expedient per a la seua aplicació al cas que va donar lloc a la queixa. No obstant això, el Síndic va expressar la necessitat que aquestes minoracions en la facturació, en cas de fuites, avaries o pèrdues en instal·lacions interiors, estigueren recollides en el Reglament de prestació del servici, perquè poguera ser de públic coneixement el protocol de comportament en aquests supòsits. Conseqüentment, es va recomanar a l'Ajuntament de Dénia la modificació de l'esmentat Reglament i la revisió de l'expedient dels promotors de la queixa. Al maig de 2017 es va rebre resposta de l'alcalde i ens va traslladar documentació relativa a la modificació del Reglament, en la direcció recomanada pel Síndic, per la qual cosa vam tancar la queixa.

A pesar que el Síndic insisteix reiteradament en el fet de que la normativa atribueix a la **pavimentació dels vials públics** la naturalesa de prestació obligatòria per a les entitats locals i que, en conseqüència, aquesta ha de ser satisfeta amb caràcter preferent a aquelles altres despeses que no tenen aquest caràcter obligatori, durant 2017 hem tornat a rebre un important nombre de reclamacions relacionades amb aquesta circumstància. La major part d'aquestes reclamacions inicia la seua tramitació com a queixa, però no sol arribar a

la fase de resolució, ja que els ajuntaments assumeixen el compromís de solucionar el problema des del moment en què són requerits per a informar el Síndic. Com a exemple del raonament esgrimit en les resolucions del Síndic que s'han dictat, podem citar la queixa [1716433](#), presentada per un veí de la partida rural de Verdegàs (Alacant), que reclamava la reparació de guals i ferm del vial públic Rambla del Pepior de la citada partida. El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que adoptara amb urgència les mesures necessàries per a resoldre el problema denunciat, però encara no hem rebut resposta en el moment de redactar aquesta Memòria.

El servei públic de **transport de viatgers** ha motivat reclamacions per part de ciutadans afectats, d'una manera o d'una altra, per mancances o per deficiències en aquest. En aquest àmbit, la casuística resulta extensa i difícil de resumir. D'acord amb les informacions subministrades per la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, en aquests moments s'està elaborant un nou mapa concessional per a les àrees metropolitanes d'Alacant i València, amb participació de les entitats locals afectades, la qual cosa està propiciant que es dilaten en el temps algunes solucions reclamades pels veïns. És el cas estudiat per la queixa [1601103](#), promogut per una veïna d'una urbanització de Mutxamel (Alacant), disconforme amb els itineraris del Transport Metropolità d'Alacant (TAM), que dificulten la seua connexió amb la ciutat d'Alacant i amb l'Hospital de Sant Joan, de referència en la zona. Després d'una sèrie d'informes de les administracions afectades i de l'empresa concessionària, el Síndic va concloure, al desembre de 2017, amb una recomanació a la Conselleria, titular del servei, d'analitzar les al·legacions de les administracions locals afectades i dels usuaris, i convocar les reunions necessàries per a introduir les modificacions conduents a la millora del servei públic. La Conselleria va comunicar el seu compromís de tindre en compte les peticions formulades per a l'elaboració del nou mapa de concessions.

Com sol ser habitual, any rere any, aquesta institució ha hagut d'atendre múltiples queixes originades per l'**ordenació del trànsit rodat**, especialment en els nuclis urbans. Com a exemple podem citar la queixa [1704406](#), iniciada per un veí de València que havia sol·licitat la instal·lació d'un semàfor en l'encreuament dels carrers Marina Alta i Canal de Navarrés. Després de sol·licitar informe al consistori, aquest contesta raonant que l'esmentada intersecció “no compleix els criteris objectius per a la instal·lació de semàfors, establits segons el nombre de vehicles i vianants que la utilitzen diàriament”. El promotor de la queixa, en les seues al·legacions, va aportar diferents fotografies d'accidents de trànsit ocorreguts en el punt per al qual reclamava el semàfor, una qüestió de què no havia donat compte l'informe municipal. En virtut de tot això i considerant l'Ordre circular del Ministeri de Foment, Guia de Nucs Viaris, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de València que valorara la possibilitat d'instal·lar els semàfors sol·licitats per a millorar la seguretat viària de vianants i vehicles. En la seua resposta, l'Ajuntament va rebutjar la recomanació tot argumentant que s'havien “implantat mesures de calmat de trànsit”, que esqueia enumerar, i va posar en dubte l'eficàcia de la proposta, atès que, segons interpretava, “és absolutament quotidià observar com els propis vianants, en situacions de poc trànsit rodat, creuen amb el semàfor en roig”, tot afegint que “també és comú que alguns conductors en observar un semàfor en verd -que els atorga prioritat pas-, acceleren per a passar en verd, i incompleixen al seu torn la norma de limitació de velocitat i generen un risc potencialment elevat (...)”, un raonament que, portat al límit, podria servir per a eliminar la major part dels semàfors de la ciutat. La falta d'acceptació de la Resolució emesa va determinar el tancament de la queixa.

Un motiu d'especial atenció han sigut, un altre any més, les queixes que la ciutadania valenciana planteja davant de l'actuació de l'Administració local en matèria de **gestió i resolució dels expedients sancionadors** per la comissió d'infraccions de la normativa de trànsit. El Síndic ha reiterat les seues crítiques a la manera mecànica i superficial de tramitar els expedients, sense oferir un tractament personalitzat que garantisca el respecte als drets de la ciutadania davant de la potestat sancionadora de l'Administració. Un exemple dels pronunciaments d'aquesta institució es pot trobar en la queixa [1703632](#), promoguda per una actuació de l'Ajuntament d'Alacant, en la qual el Síndic va considerar que no s'havien esgotat totes les vies disponibles per a notificar, de forma personal i d'acord amb el dret, la sanció imposada, la qual cosa limitava les opcions de defensa de l'interessat. L'Ajuntament va acceptar la recomanació del Síndic i va anul·lar l'expedient sancionador objecte de la queixa.

4.18. Ocupació pública

En la Memòria corresponent a l'any 2016, aquesta institució donava compte dels problemes plantejats, en matèria d'eficax funcionament de les administracions i respecte als drets dels empleats públics, per l'elevat nombre d'aquests que es troben en situació de **temporalitat**. Les consideracions que hi vam fer continuen plenament vigents i el Síndic ha hagut de continuar atenent queixes en aquest sentit.

Per exemple, en la queixa [201701445](#), tramitada a instàncies d'una ciutadana contractada com a laboral temporal per l'Ajuntament de Rojales, a partir d'un concurs dut a terme per a cobrir quatre places com a conseqüència de vacants produïdes per defuncions o jubilacions en la plantilla de personal. La promotora reclamava un contracte d'interinitat, ja que es tractava d'una contractació per vacant, tal com es recull en el Decret d'Alcaldia que convocava el procés selectiu, i es basava en la Resolució emesa pel Síndic en la queixa [1512875](#). L'Ajuntament justificava la seua actuació com una conseqüència de les limitacions que operaven en la contractació pública, a partir de les disposicions de la Llei de pressupostos per a 2016, un argument que ja va ser rebutjat pel Síndic en resolucions dictades en aqueix exercici i que tornàvem a reiterar en aquest expedient. Mitjançant una Resolució de 6 de març de 2017, es va recomanar al consistori, a banda que donara resposta expressa a la interessada, “la immediata posada en funcionament dels mecanismes legals necessaris per a la provisió definitiva dels llocs de treball vacants, tot evitant la necessitat d'acudir a figures de contractació per a cobrir interinatges innecessaris; i es va recomanar, a més, l'adopció de mesures per a agilitzar els procediments de cobertura de vacants”. No obstant això, l'Ajuntament en la seua resposta tornava a fer referència a les limitacions imposades per la Llei de pressupostos, tot xifrant en el 50% la taxa de reposició de les vacants. Davant d'una sol·licitud d'ampliació d'informe que justificara les places afectades per aqueixa limitació, la seua dotació pressupostària i el caràcter d'interins o temporals de la seua ocupació, l'Ajuntament va finalitzar acatant la recomanació del Síndic i informant de la contractació com a interina de la promotora de la queixa, fins que es duguera a terme el procés selectiu que es convocava per a ocupar de manera definitiva la plaça.

En tot cas, i independentment que el problema plantejat per la queixa esmentada es resolguera satisfactòriament per a la seua promotora, la veritat és que les respostes municipals, en aquest i en altres expedients semblants, no acaben d'aclarir la interpretació que es dona al fons de la controvèrsia, atés que moltes administracions manifesten que

accepten les recomanacions del Síndic, però matisen que això es portaria a efecte “d'acord amb les previsions establides en la Llei de pressupostos generals de l'Estat”, cosa que obligarà aquesta institució a seguir defensant la seua posició en cada reclamació que es produïska.

En les administracions que tenen grans col·lectius el Síndic ha tingut l'oportunitat de comprovar com **la figura de la comissió de servicis**, dissenyada per a resoldre problemes molt concrets, ha esdevingut una espècie d'eina multiusos que ha derivat en la clau per a cobrir adequadament llocs de plantilla i evitar la convocatòria de concursos i oposicions.

A través de la queixa [1706378](#), el seu promotor, funcionari de la Conselleria d'Igualtat, plantejava la injusta situació que, segons el seu parer, es derivava de la provisió, durant anys, en comissió de servicis de determinats llocs, les funcions dels quals no s'exercien efectivament, la qual cosa conferia als seus ocupants un avantatge comparatiu de cara a futurs concursos per a l'atribució definitiva de la plaça, en virtut dels mèrits acumulats per aquest tipus de provisió. En el context de la tramitació de la queixa es van recollir diferents documents, inclosos informes de la inspecció de servicis, que deixaven constància d'una abusiva utilització de la controvertida figura i arribaven a manifestar que “s'hauran de revisar tots els llocs de treball que s'hagen proveït mitjançant comissions de servicis, a fi d'evitar situacions que queden fora del marc de la legalitat vigent”. El Síndic va dictar Resolució, en data de 18 d'octubre de 2017, en què recomanava a la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques que “en els procediments de concurs que es convoquen siguen revisats els mèrits al·legats per nomenaments de comissió de servicis sobre els quals existisquen acreditades o denunciades irregularitats, per a, garantint l'objectivitat del sistema concursal establert, s'impedisca que situacions irregulars no sols beneficien unes persones (poques o moltes) sinó que comporten un autèntic perjudici a tercers”, a més de reiterar la necessitat d'atendre al respecte dels principis d'igualtat, mèrit i capacitat. Mitjançant un escrit de 2 de gener de 2018, la Conselleria acceptava la recomanació i tornava a reiterar la greu situació produïda per anys d'abusos en la utilització de les comissions de servicis i anunciava la convocatòria de concursos generals per a la provisió definitiva de les places.

El Síndic és extremadament acurat a l'hora d'atendre els problemes plantejats com a conseqüència de la **integració a la funció pública de persones amb diversitat funcional**. En les diverses queixes que s'han plantejat respecte d'això ens hem vist en l'obligació de reclamar un plus de sensibilitat a diferents administracions per a fer efectiva la voluntat d'integració i, encara, de no-discriminació, en relació amb col·lectius que gaudeixen d'una especial protecció legal; n'esmentem alguns exemples.

La queixa [1706084](#) va ser promoguda per una treballadora social, discapacitada, que havia sigut cridada, per ordre de preferència en la borsa de treball, per a ocupar un lloc de treball a la Mancomunitat de la Plana Alta (Castelló). Denunciava que havia sol·licitat algunes adaptacions per a poder incorporar-se a aquest lloc, unes adaptacions que li havien sigut negades, i fins i tot li van arribar a recomanar, segons sostenia, que renunciara a la plaça, cosa que havia acabat per fer. Manifestava també que la Conselleria d'Igualtat havia respost en els mateixos termes. Una vegada requerida informació a les administracions, l'esmentada Conselleria al·legava que es tractava d'un problema entre la interessada i la Mancomunitat, una entitat local dotada d'autonomia, i que l'assumpte excedia les seues competències. La Mancomunitat simplement informava que la treballadora havia renunciat per incompatibilitat amb el lloc de treball. Després d'una

sèrie de consideracions d'ordre legal i de defensa de principis i valors orientats a la integració social, el Síndic, Mitjançant una Resolució d'11 de desembre de 2017, va recomanar a la Mancomunitat de la Plana Alta que justificara de forma adequada la impossibilitat d'adoptar mesures d'ajust raonables que permeteren garantir la integració sociolaboral de la persona en situació de diversitat funcional. A la Conselleria d'Igualtat se li va reclamar l'aplicació d'un major interès per a intervindre en casos com el denunciat, ateses les seues especials competències. En la seua resposta, la Mancomunitat va al·legar que en les bases de convocatòria de la borsa s'alertava que el treball hauria de realitzar-se en sis municipis i que mai es va arribar a plantejar l'adaptació del lloc de treball. Per la seua banda, la Conselleria va acceptar la recomanació d'oferir una major presència en aquests assumptes.

En la queixa [1705567](#) es plantejava, per la seua promotora, una situació de rebuig de la seua incorporació, com a substituta de subaltern, en l'IES José Ballester Gozalbo, per la seua condició de “persona sorda”. En el seu informe, la Conselleria d'Educació reconeixia que el secretari del centre s'havia assabentat de la seua diversitat funcional sensorial en rebre-la, la qual cosa va portar a la direcció del centre a realitzar una sèrie de consultes amb la direcció territorial, que es van demorar, i van portar l'autora de la queixa a abandonar el centre. El Síndic, en la seua Resolució de 17 d'octubre de 2017, recordava que la denunciante ja havia sigut avaluada en un procés selectiu en què s'havien tingut en compte totes les seues circumstàncies, la qual cosa convertia en improcedents actuacions posteriors, com ara les consultes de la direcció relatades. Finalment, es va recomanar a la Conselleria d'Educació la revisió dels processos o directrius que utilitza en la materialització dels nomenaments i accés als llocs de treball de les persones amb diversitat funcional, per a evitar desajustos i trastorns com el produït en aquest cas. L'expedient es va tancar al desembre de 2017, per acceptació de la recomanació, i va convenir la Conselleria que s'havia “produït una situació inadmissible en relació amb la reclamant”.

Aquesta institució ha hagut de continuar atenent queixes motivades per situacions de **discriminació** produïdes en l'aplicació de condicions retributives o laborals a **funcionaris interins**, pel mer fet de ser-ho, al marge que desenvolupen tasques semblants a les dels funcionaris de carrera. Com a exemple, la queixa [1612624](#), tramitada a instàncies d'un funcionari interí de la Conselleria d'Educació, que reclamava per la falta de resposta a un recurs d'alçada, amb el rerefons que se li denegava el reconeixement del sexenni número 1, tot adduint com a motiu que “no és funcionari de carrera”. La Resolució del Síndic, de data 1 de juny de 2017, que analitzava la normativa i la jurisprudència nacional i europea més recent, es pronunciava reiterant que els conceptes retributius han d'estar referits a les circumstàncies del lloc de treball i del cos o escala en què es nomena el funcionari, sense que existisca en la llei referència a cap diferència pel seu caràcter d'interí, i hui es reconeix el dret a la igualtat fins i tot en la carrera professional. Concloïa recomanant a la Conselleria “que faça expressa aplicació dels principis d'igualtat de drets entre funcionaris de carrera i interins”. Mitjançant un escrit de 6 d'octubre de 2017 i en relació amb aquesta última recomanació, la Conselleria informava que s'estava tramitant un nou projecte de Decret que regule aqueix “component” però que, mentrestant continuaria aplicant el vigent, i mantenia que “davant del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana va dictar una sentència realitzant una interpretació de la Sentència de la Unió Europea que deixava la porta oberta a una possible diferenciació de tracte”. Fins a la data, el criteri mantingut pel Síndic no pareix comptar amb una clara acceptació.

L'altíssima incidència que la temporalitat té en la forma de provisió dels llocs de treball de les administracions públiques valencianes fa que, any rere any, el funcionament de les **borses de treball** constituïska una font de conflictes permanent que deriva en actuacions del Síndic de Greuges. Mitjançant la queixa [1613445](#) se sol·licitava la regularització de la borsa de mestres de taller, en la mesura que es plantejava un conflicte amb els especialistes d'integració social, qui, segons la promotora de la queixa, estaven sent avisats per a substitucions en detriment d'aquells, tot perjudicant la prestació del servei. En la seua Resolució de 22 de maig de 2017, el Síndic ressaltava com la qüestió concreta abordada portava causa de l'aplicació d'una borsa de treball provinent de l'Oferta Pública d'Ocupació de 2004, que ha de superposar-se als canvis introduïts en els conceptes, titulacions, requisits d'accés i fins i tot en la mateixa organització de l'Administració en què han d'integrar-se els treballadors. La Resolució concloïa recomanant a la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques extremar el compliment dels deures legals d'informació i transparència en el funcionament de les borses de treball temporal, tot evitant situacions d'indefensió però, sobretot, s'instava a la urgent eliminació de les esmentades borses, mitjançant la convocatòria de les corresponents proves d'accés. La queixa es va tancar al novembre de 2017 amb l'acceptació parcial de la Resolució per la Conselleria, que posava de manifest les seues limitacions per a la convocatòria de les proves d'accés a la funció pública.

4.19. Participació i transparència

Una part significativa de les actuacions d'aquesta institució està motivada per la **falta de resposta** de les administracions a les sol·licituds o peticions dels ciutadans, una cosa que, per al Síndic, té difícil justificació. La resposta, almenys la resposta i en el sentit que siga, és en tot cas indefugible. En un nombre molt considerable de queixes, com en algunes de les citades en els apartats anteriors, la ciutadania ens planteja simultàniament dues reclamacions: la primera per una qüestió material o de fons i la segona perquè han plantejat prèviament la primera a l'Administració i no han obtingut resposta expressa a la seua petició. Aquesta situació obliga el Síndic a realitzar recomanacions en ambdós sentits, quan la qüestió de fons té una solució que deriva només de la interpretació de les normes o a reclamar, almenys, una resposta expressa que òbriga la via al ciutadà per a acudir a procediments administratius o judicials, quan la qüestió de fons exigeix valoracions tècniques que han de substanciar-se en procediments contradictoris, administratius o judicials. Hi ha el cas d'administracions que no contesten ni al Síndic, com posarem de manifest en l'apartat d'aquesta Memòria que descriu el grau de col·laboració registrat. A continuació, exposem alguns exemples de falta de resposta.

En la queixa [1702681](#), una ciutadana de Mutxamel denunciava que havia sol·licitat diverses vegades a la seua Alcaldia que arreglara, per al trànsit de vianants, una determinada via i no havia obtingut solució. Després de demanar informació a l'Ajuntament el 20 de febrer de 2017 i reiterar la petició al març i al juny, el 30 d'agost el Síndic va dictar resolució i no ha rebut cap contestació des del consistori. En aqueixa resolució, després de recordar els deures legals d'oferir resposta expressa i de contestar les peticions del Síndic, es recomanava que s'adoptaren les mesures necessàries per a garantir la conservació i la seguretat en la via pública sol·licitada. Aquesta resolució del Síndic tampoc va meréixer atenció ni resposta per part de l'Ajuntament de Mutxamel, per la qual cosa, el 12 de gener de 2018 vam tancar l'expedient i ho vam comunicar al seu

alcalde i el vam advertir que donàriem compte de la falta de col·laboració demostrada amb aquesta institució en la Memòria anual dirigida als Corts, i així ho fem.

La queixa [1703967](#) es va tramitar a instàncies d'un funcionari que va participar en un procés selectiu, per promoció interna, en l'Ajuntament de Catarroja, i que havia sol·licitat en data de 2 de febrer de 2017 la revisió de l'examen, els criteris de correcció aplicats i la puntuació atorgada pels membres del tribunal, i no havia obtingut resposta expressa. Després de requerir el Síndic la informació corresponent el 9 de març de 2017 i reiterar el requeriment fins a tres vegades, sense obtindre contestació, el 18 d'octubre es dictava resolució tot recordant els deures legals respecte d'això i comminant l'Ajuntament que donara resposta expressa al demandant i li donara accés a l'expedient administratiu sol·licitat. L'Ajuntament de Catarroja no va remetre l'oportú informe d'acceptació o rebuig de les recomanacions del Síndic a què està obligat per la llei i va enviar un escrit, amb entrada en aquesta institució el 12 de gener de 2018, i acompanyava còpia de les notificacions realitzades a l'interessat. El Síndic va reiterar el recordatori del deure de respondre als seus requeriments i recomanacions en data de 16 de gener de 2018, sense que fins al moment de redactar aquesta Memòria s'haja rebut l'obligada resposta. L'Ajuntament de Catarroja ha reproduït aquest mateix comportament en la queixa [1706158](#), substanciada per denúncia d'un altre funcionari, en la qual es va dictar resolució sense rebre cap informe municipal. Tampoc en aquest expedient s'ha rebut escrit relatiu a l'acceptació o no de les recomanacions realitzades pel Síndic.

També en relació amb l'Ajuntament d'Elda s'ha plantejat el mateix problema en diversos expedients tancats en 2017. En la queixa [1613713](#), un ciutadà manifestava que havia presentat al consistori escrits protegits per un total de dos mil signatures en què havien sol·licitat una reducció de l'IBI, però no havien rebut resposta, a pesar del que disposa l'Estatut de Participació Ciutadana. Després de requerir l'Ajuntament diverses vegades, la primera al desembre de 2016, i no haver rebut el seu informe, el Síndic va haver de dictar Resolució en data de 14 de juny de 2017 i va fer un recordatori de deures legals i va recomanar, no sols l'aplicació de la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú, sinó també el propi Estatut de Participació Ciutadana municipal, del qual s'ha dotat el consistori. Tampoc va merèixer resposta la resolució del Síndic per la qual, després de nous requeriments i advertències de donar compte en aquesta Memòria, es va tancar l'expedient al desembre de 2017. L'Ajuntament d'Elda va reproduir aqueix comportament en altres queixes, com les número [1612148](#) i [1613713](#), la qual cosa va portar el Síndic a fer un recordatori dels seus incompliments en la Resolució corresponent a la queixa [1701206](#).

En la Memòria corresponent a 2016 ja descrivíem l'escenari creat arran de l'aprovació de la Llei 2/2015, de transparència de la Generalitat Valenciana i la seua afecció a la labor d'aquesta institució. La situació no ha variat. Podríem, fins i tot, afirmar que la tendència que hi vam descriure s'ha accelerat. Més denúncies per falta d'accés a la informació pública i queixes tramitades per la tardança a oferir resposta per part del **Consell de Transparència**.

No obstant això, hem d'assenyalar que el Síndic no ha tingut necessitat de dictar cap resolució en el conjunt d'expedients que s'han tramitat per aquesta tardança, atés que el Consell de Transparència ha oferit solució en tots els casos. Tal és el supòsit, per exemple, de la queixa 1716125, instada el 27 de juliol de 2017, per un ciutadà que manifestava haver denunciat davant del Consell de Transparència, en data de 4 d'abril de 2017,

l'incompliment de la normativa de transparència quant a l'obligació de publicitat activa respecte dels acords del Consell de la Generalitat. Després de ser requerit el Consell de Transparència pel Síndic, el 3 d'agost, va informar mitjançant un escrit que va tindre entrada l'11 d'agost, en què donava compte de les actuacions realitzades. Posteriorment, va remetre la seua Resolució de 21 de setembre per la qual estimava la denúncia presentada pel promotor de la queixa i instava la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives al compliment efectiu de les seues obligacions en matèria de transparència, tot constatant que s'havia produït l'incompliment denunciat. Una vegada traslladat aquest acord al promotor de la queixa, el 4 d'octubre en va sol·licitar el tancament ja que havia obtingut satisfacció a les seues pretensions. Aquesta celeritat en la contestació del Consell de Transparència, que el Síndic agraeix, s'ha repetit en tots els expedients relacionats amb aqueixa institució, la qual cosa mereix destacar-se en aquesta Memòria.

La defensa del dret fonamental a la **participació en la gestió dels assumptes públics**, directament o a través de representants electes, obliga aquesta institució a intervindre-hi ben sovint i tramitar queixes a instàncies de la ciutadania i, sobretot, a instàncies de representants polítics, generalment regidors de grups en l'oposició.

En relació amb les queixes dels veïns, podem esmentar com a exemple la número [1716472](#), tramitada a instàncies de la presidenta d'una associació professional que denunciava la decisió de l'Ajuntament de Santa Pola de convertir en carrers de vianants el centre urbà, mitjançant un denominat Pla d'Humanització i que s'havien iniciat les reformes sense cap tipus de consulta pública. En el seu informe el consistori afirmava que aquest pla no existia com a tal i que solament s'havien iniciat unes “actuacions puntuals amb el caràcter de preparatòries d'aqueix futur pla”. En la seua resolució de desembre de 2017, el Síndic advertia que aquestes actuacions preparatòries no s'havien limitat al terreny formal, sinó que havien transcendit al pla real, amb el tancament de carrers i amb canvis de direcció. Es conclouïa recomanant a l'Ajuntament que “es complisca amb totes les previsions legals existents quant a tràmits, contingut, estudis previs i informes tècnics i jurídics i participació ciutadana del Pla d'Humanització”. Mitjançant un escrit de l'alcalde, datat el 2 de febrer de 2018, es van acceptar expressament les recomanacions del Síndic, la qual cosa va determinar el tancament de la queixa.

Fonamentades en la **falta d'accés a la informació pública**, les queixes presentades per **regidors** de diferents grups polítics, **en l'oposició** en les seues respectives institucions, han resultat més nombroses. Algunes reflexions respecte d'això vam fer en la Memòria de 2016 i, lamentablement, continuen tenint plena vigència; n'esmentarem alguns exemples.

La queixa [1701204](#) es presenta per una regidora de l'Ajuntament de València, en qualitat de membre d'una fundació municipal, que havia sol·licitat una petició de documentació i passats dos mesos no hi havia tingut accés. Després dels informes i les al·legacions de les parts, el Síndic, en la seua resolució de maig de 2017, assenyala que “la immediatesa en la informació, i la seua plena i directa disponibilitat és l'única garantia de correcta participació en la conformació de la voluntat de l'òrgan rector de la institució, de la plena responsabilitat en l'exercici del seu patronat i únic instrument de garantia pública de funcionament del mecanisme de control de l'actuació de la Fundació”, i recomana l'establiment “dels mecanismes necessaris per a dotar d'objectivitat la conformació i el trasllat de la informació de forma real i efectiva, tot evitant la necessitat de sol·licitar una

informació deguda, obligatòria i necessària per al compliment de les seues obligacions”. Amb l'acceptació de la recomanació al juny de 2017, vam tancar la queixa.

En la resolució dictada al març de 2017 en la queixa [1700167](#) es troba el raonament complet que fa el Síndic en el tema que ens ocupa, pretenent comprendre tota la complexitat que presenta. Aquesta queixa s'inicia per un regidor de la Vall d'Uixó que denunciava que no havia rebut contestació a cent preguntes formulades a l'equip de govern municipal. El Síndic condensa la seua proposta de la manera següent: “hem de requerir a tots els agents públics involucrats en la conformació de la voluntat i el criteri popular, tant de decisió com de control, l'equanimitat de les seues peticions, judicis, requeriments, i informes, i evitar en qualsevol cas una interpretació desmesurada i esbiaixada del dret que dificulte, limite o impedisca l'adequat exercici de les corresponents responsabilitats”. En tot cas, acaba recomanant a l'Ajuntament que facilite als regidors l'accés a la documentació necessària per a l'exercici del seu càrrec, i que s'interprete de forma restringida la denegació, si es produeix, la qual cosa ha de fer-se sempre de forma expressa, tot emparant-se en les causes legalment previstes i dins dels terminis legalment establits. La recomanació va ser acceptada a través d'un escrit de l'alcalde, de forma “condicionada als mitjans materials i personals de què actualment disposa l'Ajuntament i que no comporte una deficiència en la prestació de servicis a la ciutadania”. Després d'aquesta contestació, es va tancar l'expedient en data de 26 d'abril de 2017.

En semblants termes es va desenvolupar la queixa [1702343](#), iniciada a instàncies d'una regidora de l'Ajuntament de Benaguasil, que denunciava no haver rebut resposta a una sol·licitud d'informació i alhora recordava que havien sigut diverses les queixes que s'havien vist en l'obligació de plantejar pel mateix motiu. La resolució del Síndic recollia els criteris enunciats en el paràgraf anterior. En la seua resposta l'alcalde comunicava l'acceptació de les recomanacions del Síndic però posava de manifest l'escassetat de mitjans de l'Ajuntament per a fer front a les peticions, segons els seu parer abusives, de la promotora de la queixa.

Finalment, volem deixar constància de la quantitat d'expedients que s'inicien per denúncia de regidors que manifesten no haver rebut la informació sol·licitada, quan aquesta sol·licitud va ser registrada a penes alguns dies abans de la presentació de l'escrit de queixa. Normalment, els ajuntaments requerits responen facilitant la informació o, fins i tot, comunicant que ja l'han facilitada, per la qual cosa es tanca la tramitació sense donar lloc a resolució formal. En aquests supòsits els equips de govern es lamenten de la celeritat en la presentació de la reclamació davant del Síndic i deixen constància de la seua voluntat d'atendre, en tot cas, les peticions d'informació cursades. Les queixes número 1704157, 1704380, 1704912 o 1716334, per citar només alguns dels molts casos relatius a l'Ajuntament de la Vila Joiosa, són exemples d'això.

ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES

QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES

L'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'aquesta institució, reconeix la potestat d'iniciar investigacions d'ofici, és a dir, sense que calga que la ciutadania ens presente cap queixa o reclamació per part de la ciutadania, amb l'objecte de comprovar si els drets i les llibertats de la ciutadania poden haver estat vulnerats, col·lectivament o individualment, com a conseqüència d'actuacions o omissions de l'Administració autonòmica i local.

1) Iniciades en 2017

A continuació, passem a detallar les investigacions incoades d'ofici per aquesta institució en 2017.

Queixa d'ofici núm. 1/2017 (expedient núm. 1702099), sobre l'existència d'un abocament tòxic a Chiva.

Vam tindre coneixement, a través de les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, de l'abocament il·legal d'escuma que s'està produint cada vegada que plou al barranc de Chiva (València):

Veïns de Chiva han denunciat l'abocament incontrolat de substàncies químiques que van provocar ahir la conversió del barranc del mateix nom, al seu pas per la població de la Foia, d'una espècie de glacera d'escuma blanca (...) la pràctica d'utilitzar els dies de pluja per a desprendre's de substàncies tòxiques en els llits és molt freqüent en alguns polígons industrials (...).

Acordarem l'obertura d'una queixa d'ofici per a conèixer les actuacions que l'Ajuntament de Chiva estava desenvolupant, concretament, les inspeccions realitzades al lloc dels fets i les mesures adoptades per a identificar i sancionar els responsables de l'abocament il·legal.

L'Ajuntament de Chiva ens va informar que, després d'efectuar les inspeccions oportunes, havia remés l'expedient a la Confederació Hidrogràfica del Xúquer perquè incoara l'oportú expedient sancionador a l'empresa causant de l'abocament, per la qual cosa acordarem la finalització de les nostres investigacions.

Queixa d'ofici núm. 2/2017 (expedient núm. 1702100), sobre l'existència de solars insalubres al municipi de València.

En diversos mitjans de comunicació es denunciaven els abocaments de runes i fem existents al barri del parc Central (solars de l'antic complex Macosa) a la ciutat de València:

Els veïns del carrer Sant Vicent, a l'altura del barri de la Creu Coberta, contemplen des de les seues finestres un paisatge desolador. Muntanyes de runes disseminades que han convertit el futur barri del parc Central en el major abocador de València (...) açò és una desfilada contínua de camionetes i el pitjor són les plagues de rates.

Ens dirigírem a l'Ajuntament de València perquè ens enviara un informe sobre les mesures adoptades per a evitar els abocaments il·legals de runes i aconseguir el manteniment dels solars en unes adequades condicions higienicosanitàries.

A la vista de les actuacions municipals que s'estaven desenvolupant per a evitar els abocaments i mantindre els solars en un adequat estat de neteja i conservació, finalitzàrem les nostres investigacions i acordarem el tancament de l'expedient.

Queixa d'ofici núm. 3/2017 (expedient núm. 1702430), sobre la falta de neteja al barri Altozano d'Alacant.

Ens vam assabentar que hi havia queixes dels veïns del barri d'Altozano d'Alacant per la brutícia acumulada en voreres, escocells i al voltant dels contenidors dels carrers Martin Luther King i Olof Palme, així com l'estat d'un solar al carrer Llinares, en el qual s'acumula la brutícia.

L'Ajuntament d'Alacant ens va informar dels mitjans i la freqüència de neteja en les esmentades vies des del gener de 2017, en aplicació d'un Acord de la Junta de Govern Local de 29/11/2016, que va modificar el contracte de neteja, i que va implicar un acostament als mitjans disposats en el centre de la ciutat, superior a la mitjana de l'entorn urbà d'Alacant.

A la vista de les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament d'Alacant, vam arxivar l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 4/2017 (expedient núm. 1702632), sobre els centres Infodona.

A través d'informacions rebudes de les professionals dels centres Infodona, el Síndic de Greuges s'ha assabentat dels canvis previstos en l'estructuració dels centres Infodona, de la situació laboral de les professionals que estan desenvolupant el treball en l'actualitat, com també de les repercussions que poden comportar en la prestació del servei públic.

Així mateix, ens han arribat notícies sobre peticions expresses (acord plenaris d'ajuntaments, sindicats...) que demanaven a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que garantira la continuïtat del servei, millorara la qualitat dels centres i n'ampliara la xarxa, tot reclamant que es mantinguera de manera directa, des de la gestió pública i sota els criteris de l'Institut de les Dones.

La Conselleria, al juliol de 2017, després de més de cinc mesos de demora de l'informe sol·licitat per aquesta institució, ens va comunicar que des del 31 de març de 2017 s'havia deixat de prestar el Servei Infodona, com també que el nou model havia començat a funcionar l'1 d'abril de 2017.

En aquest informe ens indicava que la nova modalitat de contractació es realitza a través de les entitats locals, com també d'una previsió final de 76 agents d'igualtat arreu de la Comunitat Valenciana.

Al setembre de 2017 vam sol·licitar nou informe per a aclarir alguns dels punts de l'informe referit en el paràgraf anterior, però, una vegada transcorreguts més de cinc mesos des de la nova sol·licitud, no hem rebut cap resposta de la Conselleria.

Actualment la queixa es troba en tramitació.

Queixa d'ofici núm. 5/2017 (expedient [núm. 1704650](#)), sobre instal·lacions esportives escolars deficientes en IES d'Alacant.

A través dels mitjans de comunicació ens vam assabentar que les instal·lacions esportives que comparteixen els IES Jorge Juan i Miguel Hernández, d'Alacant, presentaven un deplorable estat de conservació i comportaven un perill per als prop de 2.000 alumnes, ja que hi ha clots enormes a les pistes, segons sembla, especialment per culpa dels botellons improvisats que tenen lloc els caps de setmana a l'interior del recinte.

En definitiva, els clivells que provoca el reassentament del terreny del mont Tossal, els vidres que evidencien botellons nocturns, les inclemències del temps sobre un recinte descobert en la seua totalitat i l'antiguitat de les instal·lacions esportives fan que les instal·lacions impliquen un greu risc per als seus usuaris.

Les AMPA dels esmentats centres reivindiquen i insten l'Administració educativa a adequar les instal·lacions, però les seues demandes no han estat ateses i, de fet, no figuren en el llistat de centres que cal rehabilitar en el Mapa d'Infraestructures Escolars publicat per la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

És per això que el Síndic de Greuges va resoldre incoar d'ofici una queixa i va demanar a la Conselleria informació suficient sobre la realitat de tot el que hem dit.

La comunicació rebuda de la Conselleria donava compte del següent:

1. Que les instal·lacions esportives es troben en estat deficient i requereixen una intervenció integral consistent en obres de reparació o reconstrucció.
2. Que les instal·lacions esportives de l'IES Jorge Juan, d'Alacant, estan sent objecte d'estudi per a la seua reparació o reconstrucció per part dels servicis competents, atesa la gravetat del seu estat, i el procediment està en fase prèvia a licitació de projecte arquitectònic.

Una vegada finalitzada la investigació, vam recomanar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que arbitrara totes les mesures necessàries per a la reconstrucció de les instal·lacions esportives compartides pels alumnes dels IES Jorge Juan i Miguel Hernández d'Alacant i prevera les actuacions necessàries per a garantir, en tot cas, la seguretat dels seus usuaris.

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport ens va contestar que estava tramitant la licitació del projecte, per la qual cosa vam acordar el tancament de l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 6/2017 (expedient núm. 1704901), sobre la salut mental de la infància i l'adolescència.

El Síndic de Greuges va iniciar una queixa d'ofici a fi d'informar sobre l'atenció a la salut mental a la infància i l'adolescència a la Comunitat Valenciana. Atés el caràcter transversal del tema, en data 11 d'abril de 2017 es van sol·licitar informes a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

De la mateixa manera, al si de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges es va constituir un grup de treball que analitzara en profunditat el tema, atenent als informes rebuts i a la pràctica professional.

Respecte dels informes, volem indicar que ens trobem pendents de rebre l'informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. El grup de treball va mantindre la seua última reunió el 17 de gener de 2018. Al llarg del primer trimestre del 2018 es conclourà el treball.

Queixa d'ofici núm. 7/2017 (expedient núm. 1704920), sobre atenció a menors extutelats.

S'inicia una queixa d'ofici per a conèixer l'atenció que reben els joves que han estat en situació de guarda o tutela de l'Administració autonòmica i que en complir els 18 anys poden trobar-se sense recursos suficients per a tindre una vida digna.

Respecte d'això, se sol·licita informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives el 10 d'abril de 2017. Fins a la data no hem rebut cap informe, tot i que des del Síndic de Greuges es reitera la seua emissió amb periodicitat mensual.

Queixa d'ofici núm. 8/2017 (expedient núm. 1705384), sobre molèsties en zona enjardinada de Vila-real.

A través dels mitjans de comunicació social, el Síndic de Greuges es va assabentar de les molèsties que els veïns que resideixen davant de la zona enjardinada del carrer Mestre Joaquín Vidal de Vila-real estaven suportant i havien denunciat davant d'aquella Administració.

En particular, la notícia assenyalava que la zona enjardinada esmentada era utilitzada com a mínim per dos grups de persones com a lloc de reunió i que provocaven molèsties per sorolls i també per consum d'alcohol a la via pública. Així mateix, s'hi indicava que aquestes persones realitzaven les seues miccions i defecacions a la zona enjardinada al·ludida, amb els problemes de salubritat que això generava.

La notícia consultada referia que els particulars havien avisat diverses vegades la Policia Local, davant de la presència de la qual es produïa la retirada del parc d'aquests grups de persones. No obstant això, s'hi assenyalava que, una vegada que la policia abandonava el lloc, es tornava a produir la congregació d'aquestes persones a la zona i, amb això, les molèsties denunciades.

Davant d'això, vam obrir la present queixa d'ofici, amb la finalitat de conèixer quines eren les mesures que, des de l'Ajuntament de Vila-real, eren susceptibles d'adopció per a pal·liar el problema de sorolls, consum d'alcohol a la via pública i salubritat per la realització de miccions i defecacions a la zona enjardinada, que estaven denunciant els veïns que resideixen enfront de la zona enjardinada del carrer Mestre Joaquín Vidal.

En la comunicació remesa per l'esmentada Administració local se'ns informa sobre les mesures adoptades pel Servei de Policia Local per a intervindre davant de la problemàtica objecte de la present investigació i contribuir a la seua eradicació. Així mateix, s'hi assenyalava la necessitat de continuar treballant en la zona per a garantir les adequades condicions de conservació, salubritat i ornament de la zona enjardinada.

A la vista d'aquestes circumstàncies, aquesta institució va valorar positivament que s'hagueren pres mesures per a solucionar el problema plantejat i es continuara treballant per a garantir l'adequat estat de conservació de la zona.

La remissió de la informació va determinar el tancament de l'expedient de queixa, en estar el problema analitzat en via de ser solucionat per l'Administració municipal.

Queixa d'ofici núm. 9/2017 (expedient núm. 1706098), sobre supressió de transport per a persones discapacitades.

A través de les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació, ens vam assabentar de la situació en què es trobaven quatre joves amb discapacitat a qui els va ser suspès el servei de transport que utilitzaven per a assistir als centres de dia en els quals eren atesos.

Aquests joves assistien als centres Infanta Elena (3) i Sant Rafael (1) en règim de centre de dia, per la qual cosa feien dos viatges diaris des de Benidorm fins a Alacant. El servei

de transport que empraven era l'ambulància de què disposa la Conselleria de Sanitat per a transport sanitari Benidorm-Alacant.

La Conselleria de Sanitat ha retirat el servei de transport i ha argumentat que el trasllat no es fa a un centre sanitari sinó a un d'atenció a persones amb discapacitat (àmbit competencial de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives). Després de la retirada del servei de transport, tres d'aquests joves són traslladats pels seus familiars en els seus vehicles particulars i un va deixar d'assistir al centre.

El Síndic de Greuges va sol·licitar informació a les administracions implicades (Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i Ajuntament de Benidorm) a fi de conèixer les accions coordinades dutes a terme per a garantir la continuïtat de l'atenció a les persones afectades.

En el seu últim informe, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ens indica que la despesa de transport ha sigut assumida per l'Ajuntament de Benidorm i que s'ha garantit l'atenció a les persones afectades, per la qual cosa acordarem el tancament de l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 10/2017 (expedient núm. 1706295), sobre la situació dels recursos dependents del Grup Emaús.

Després de rebre una nota de premsa emesa pel Comité d'Empresa del grup EMAÚS en la qual es donen a conèixer les conseqüències que podria tindre la imminent resolució de l'expedient judicial de concurs de creditors en què es troben immerses les fundacions i associacions que formen part de l'esmentat grup, s'inicia una queixa d'ofici en el Síndic de Greuges.

Segons les informacions rebudes, davant de la previsible resolució judicial que es derivaria de la “impossibilitat del grup EMAÚS de donar continuïtat a la seua labor social”, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives està planificant el trasllat de totes les persones usuàries dels centres dependents de l'esmentat grup.

Les persones usuàries a què es fa referència són menors (i la majoria estan tutelades per l'Administració), persones majors en situació o no de dependència, persones amb discapacitat i dones víctimes de violència.

Després de demanar informació a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, se'ns informa que, respecte de menors i persones amb discapacitat, per resolució judicial una nova entitat es fa càrrec dels recursos que abans gestionava el grup Emaús, per la qual cosa les persones ateses continuaran en els recursos en què es troben.

Respecte de les dones víctimes de violència, se'ls planteja el trasllat a uns altres centres una vegada finalitzat el curs escolar (per a no afectar les persones menors que viuen amb elles). El trasllat realitzat assegura el respecte als drets de les dones i dona resposta integral a les seues necessitats.

Quant a les persones de la tercera edat, algunes estaven sent ateses per via privada i altres eren perceptores de la prestació vinculada al servei, per la qual cosa la decisió de

permanència en els recursos depén de la decisió que consideren adoptar sobre això. En conseqüència, acordarem el tancament de l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 11/2017 (expedient [núm. 1706367](#)), sobre el mal estat de conservació dels parcs infantils en la zona d'Orihuela Costa.

Ens vam assabentar, a través de les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, dels fets següents:

(...) les condicions de seguretat que tenen els parcs infantils de les platges d'Orihuela Costa brillen per la seua absència. La majoria evidencien una falta de manteniment i l'Ajuntament no hi posa solució (...) No sols la brossa i les males herbes hi creixen a gust, allò més preocupant és el mal estat dels jocs infantils. Cordes corcades d'engronsadores, caragols que falten en tobogans i balancins a què només els queda el moll. És el panorama general d'aquests parcs que els converteix en perillosos per als més menuts (...).

Acordarem el tancament de l'expedient després d'acceptar l'Ajuntament d'Orihuela la nostra recomanació:

(...) considerem oportú RECOMANAR a l'Ajuntament d'Orihuela que, tenint en compte la gravetat del perill existent, adopte amb urgència totes les mesures que siguen necessàries per a reparar les zones verdes i els parcs infantils d'Orihuela Costa.

Queixa d'ofici núm. 12/2017 (expedient núm. 1707968), sobre la contaminació acústica generada per les activitats exercides en la Llar del Jubilat a Vilallonga.

Aquesta institució va conèixer les molèsties que estava generant als veïns l'activitat realitzada en un local de propietat municipal, destinat a llar del jubilat, ubicat entre els carrers Pujà de Fielato i avinguda de l'Orxa, al municipi de Vilallonga.

L'Ajuntament ens va informar que, després de les denúncies realitzades per una veïna de la localitat i d'haver constatat la inexistència d'autorització per a exercir l'activitat, amb data 8 de maig es va decretar el seu tancament; en l'actualitat, s'estan realitzant obres d'adequació del local i els tràmits oportuns per a l'obtenció de la corresponent autorització.

A la vista de les actuacions realitzades per l'Ajuntament de Vilallonga, dirigides a evitar les molèsties que es produïen i legalitzar l'activitat, vam arxivar l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 13/2017 (expedient núm. 1707969), sobre la neteja de muntanyes públiques a la Comunitat Valenciana.

Aquesta institució va tindre coneixement de la demora en la neteja de les muntanyes de la Comunitat Valenciana, amb la qual cosa es dispara la possibilitat de la propagació de plagues i el risc d'incendis forestals. Els propietaris de muntanyes privades indicaven sobre això que han sigut exclosos de les ajudes aprovades per a la restauració de les muntanyes.

La Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural ens va informar de les tasques que realitza el Servei d'Ordenació i Gestió Forestal en matèria de “neteja”, i com a tal cal entendre les actuacions de gestió forestal i silvicultura sostenible sobre els boscos i terrenys forestals de la Comunitat Valenciana, i a més se'ns informava de la tramitació, amb càrrec a fons europeus, d'un pla d'actuacions de millora dels ecosistemes forestals, que afecta 27.000 ha.

Pel que fa a les muntanyes privades, es va informar de la pròxima publicació de l'Ordre per la qual s'estableixen les bases reguladores per a la concessió d'ajudes per a l'aplicació de mesures de gestió forestal sostenible en el marc del Programa de Desenvolupament Rural de la Comunitat Valenciana 2014-2020.

A la vista de les actuacions dutes a terme, vam arxivar l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 14/2017 (expedient núm. 1707967), sobre l'existència d'una plaga de processionària en algunes muntanyes d'Alacant.

Vam tindre coneixement que en els últims mesos, i com a conseqüència de les condicions climatològiques, la proliferació de plagues d'insectes com ara la processionària estava danyant moltes superfícies forestals d'aquesta Comunitat, i entre aquestes, la Serra Grossa, la muntanya Orgegia i el Benacantil, a la ciutat d'Alacant.

La Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural ens va remetre un extens informe sobre les labors de prospecció fitosanitària de les muntanyes de la Comunitat Valenciana que es realitzen anualment entre els mesos de febrer i abril, a fi de conèixer l'estat sanitari de les masses forestals i estudiar la seua evolució.

En relació amb la processionària del pi, se'ns informa que l'enfocament sobre el control de plagues i malalties forestals a la Comunitat Valenciana es basa en el manteniment de les poblacions de patògens per davall de nivells tolerables, i es planifiquen els tractaments de control d'acord amb el cicle biològic de la plaga, tot emprant diferents mètodes de control segons el seu estat. A més ens indicaven diverses experiències realitzades en l'últim any dins de l'objectiu de millora de les tècniques de control i el foment de la investigació en aquest camp.

Els resultats de la prospecció fitosanitària per a la província d'Alacant assenyalen que els nivells d'infestació de la processionària del pi van assolir durant 2016 els valors més elevats registrats des de 1997, però sembla que ha culminat el procés de gradació de la plaga, i els resultats indiquen un gran descens a Alacant de la infestació de la processionària en 2017, que si es confirma en les altres dues províncies implicarà el començament del descens en les poblacions d'aquesta plaga.

Finalment, en relació amb la Serra Grossa i el Benacantil, la Conselleria ens informa que aquestes són muntanyes de titularitat privada o municipal, per la qual cosa no estan a càrrec seu directament; pel que fa a muntanya Orgegia, aquesta sí que és una muntanya d'utilitat pública la gestió directa de la qual correspon als servicis forestals de la Conselleria, i ens van presentar els treballs realitzats per al seu control.

Per la seua banda, l'Ajuntament d'Alacant ens va informar dels mètodes no nocius per al medi ambient ni els ciutadans que s'utilitzen per al control de la plaga de la processionària a la muntanya Benacantil, i indicava que per a la resta de zones, quan s'hi detecta la presència de la plaga, es notifica als seus titulars perquè adopten les mesures necessàries respecte d'això.

A la vista dels treballs que anualment realitzen la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural i l'Ajuntament d'Alacant en relació amb el control de plagues, vam arxivar l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 15/2017 (expedient [núm. 1710517](#)), sobre la dotació de mitjans en jutjats en relació amb les clàusules sòl.

El Consell General del Poder Judicial, en la seua sessió plenària de 25 de maig de 2017, va acordar:

(...) atribuir, en virtut del que preveu l'article 98.2 de la Llei Orgànica del poder judicial, als jutjats recollits en l'annex núm. 1, amb competència territorial indicada per a cadascun dels casos, perquè de manera exclusiva i no excloent coneguen de la matèria relativa a les condicions generals incloses en contractes de finançament amb garanties reals immobiliàries el prestatari de les quals siga una persona física, sense perjudici de poder atribuir en el futur aquesta competència a altres òrgans del mateix o de diferent partit judicial de la província, sempre que hi haja raons que ho justifiquen, per consideració a la càrrega de treball i millor servei a la justícia». (Acord publicat en el BOE de 27 de maig de 2017).

En aquest sentit, el referit annex núm. 1, per al cas de la Comunitat Valenciana, assenyalava que aquests jutjats seran:

(...) província d'Alacant: Jutjat de Primera Instància núm. 5 d'Alacant
Província de Castelló: Jutjat de Primera Instància núm. 6 de Castelló
Província de València: Jutjat de Primera Instància núm. 25 de València.

Finalment, l'Acord decidia, en l'apartat 8, que es comuniqués «al Ministeri de Justícia i a les comunitats autònomes a l'efecte que, en la forma que consta en la proposta (flexibilitat i gradualitat), adopten les mesures necessàries d'acord amb l'annex 2».

Igualment, l'apartat 9 determina que:

(...) les presents mesures seran avaluades mensualment de comú acord entre el CGPJ, el Ministeri de Justícia i les CCAA amb competència en aquesta matèria, a l'efecte de revisar la seua eficàcia i la necessitat d'aportació dels mitjans per part de les administracions prestacionals.

En relació amb aquesta qüestió, i a través dels mitjans de comunicació social (diari *Levante* del 7 de juny de 2017, entre d'altres), el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va tindre coneixement de la situació en què es trobaven els jutjats de suport creats per a conèixer i resoldre els assumptes relatius a les clàusules sòl.

Segons s'assenyalava en la notícia referida, el jutjat de clàusules sòl de València (Jutjat de Primera Instància 25 bis) havia arrancat amb una dotació de cinc funcionaris, mentre que

el corresponent a la província d'Alacant (Jutjat de Primera Instància 5 bis) ho havia fet amb quatre, quan la dotació mitjana dels jutjats de primera instància és de huit funcionaris. En el cas de la província de Castelló, s'informava que s'havia especialitzat en aquesta qüestió de les clàusules sòl el Jutjat número 6, però no s'havia creat a aquest efecte, com en les altres dues províncies, un jutjat paral·lel adscrit, ni s'havien reforçat els seus funcionaris.

En el mateix sentit, la notícia periodística posava de manifest que els jutjats especialitzats a aquest efecte havien començat amb retard les seues actuacions, davant de «la descoordinació de l'Administració», com també que el Jutjat de València estava a l'espera que es nomenara el secretari judicial.

La notícia consultada posava de manifest la preocupació que estava generant la posada en marxa d'aquests jutjats especialitzats, davant de l'important volum de litigiositat que s'esperava que aquests havien d'assumir. D'aquesta manera, s'assenyalava que, en el cas de València,

(...) la jutgessa ha rebut de moment 35 demandes, encara que els grans despatxos en preparen la presentació de centenars. La banca ha rebutjat el 90% de les revisions després de fracassar el pla de mediació extrajudicial i cada demanda requereix un tractament individualitzat perquè no està clar que totes les clàusules siguin abusives.

En aquest sentit, cal destacar que aquesta notícia se sumava a les anteriors notícies publicades pels mitjans de comunicació social, en relació amb la preocupació existent sobre aquesta qüestió en els mitjans judicials. Així, per exemple, en data 26 de maig de 2017, l'Agència de notícies EFE (diari *El Mundo* de 26 de maig de 2017), ja es va fer ressò de la preocupació manifestada pels jutges de primera instància de València respecte d'aquest problema.

Així, s'hi indicava que

(...) la junta de jutges de primera instància de València ha alertat que el jutjat provincial especialitzat en litigis relacionats amb les clàusules sòl, que ha d'entrar en funcionament l'1 de juny, no té seu, ni mitjans humans i materials, la qual cosa pot causar "perjudicis al ciutadà". Segons l'acord unànim de la junta de jutges difós pel Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana (TSJCV), falta una setmana perquè comence el repartiment al nou jutjat bis que recolze el Jutjat de Primera Instància número 25 de València en les demandes sobre clàusules abusives, segons va acordar el Consell General del Poder Judicial (CGPJ). No obstant això, alerten, no s'ha creat aqueix jutjat de reforç, ni disposa de seu física, ni de lletrats, ni de funcionaris, ni d'una unitat de repartiment independent, ni compta amb consignacions pròpies per a poder exercir la seua funció. Per això, la junta de jutges considera que l'1 de juny pot produir-se un "col·lapse" del Jutjat de Primera Instància número 25 i una situació "caòtica", ja que totes les demandes de la província sobre aquestes clàusules es repartiran a un jutjat que no està reforçat, en no haver-se creat el jutjat "bis"».

D'acord amb el que estableix la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, vam obrir una queixa d'ofici, l'objecte de la qual es va centrar a conèixer quines són les concretes mesures que, en l'àmbit de les competències que li són pròpies, s'havien adoptat

per la Conselleria de Justícia per a dotar de mitjans materials i humans els jutjats especialitzats en matèria de clàusules sòl, creats pel referit Acord de 25 de maig de 2017 del Consell General del Poder Judicial i, amb això, garantir la capacitat de l'Administració de justícia d'atendre les demandes que, en relació amb aquesta qüestió, presenten les ciutadanes i ciutadans valencians.

Com a resultat de la tramitació realitzada, es va emetre pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana una resolució en què es recomanava a la Conselleria de Justícia, Administracions Públiques, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques que continuara adoptant les mesures que foren necessàries per a garantir l'aplicació efectiva de l'Acord de 25 de maig de 2017 de la Comissió Permanent del Consell General del Poder Judicial en relació amb els jutjats creats en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i que ordenara en tot moment la posada a la seua disposició dels mitjans personals i materials que hi calgueren.

Així mateix, es va suggerir a l'esmentada Conselleria que impulsara —al si de les comissions de coordinació que el Consell General del Poder Judicial realitze amb les comunitats autònomes en relació amb aquest assumpte— l'adopció per aquest d'aquelles mesures addicionals que pogueren resultar necessàries i que hagen sigut percebudes com a idònies després del temps que porten en funcionament els nous jutjats, amb la finalitat de garantir el funcionament correcte d'aquests davant de l'elevat volum d'assumptes que se sotmeten al seu coneixement.

En la data de tancament del present informe anual, ens trobem a l'espera que l'Administració ens remeta el preceptiu informe mitjançant el qual ens manifeste l'acceptació de les recomanacions emeses o, si s'escau, les raons que considere concurrents per a no fer-ho.

Queixa d'ofici núm. 16/2017 (expedient núm. 1710520), sobre la falta de neteja de solars a Vila-real.

A través de les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, vam tindre coneixement dels fets següents:

(...) els veïns del Madrigal (Vila-real) alerten que alguns solars són un polvorí (...)

(...) així defineixen els veïns alguns dels centenars de solars fins i tot sense edificar que es reparteixen en aquesta vasta superfície urbana (...)

les herbes i arbustos que, amb la calor registrada en les últimes setmanes, s'estan assecant a marxes accelerades, eleven el risc d'incendi en unes parcel·les que, sovint, s'ubiquen al costat d'habitatges ja consolidats en aquesta àrea i en altres de nova construcció (...)

aquests terrenys comporten un perill total de cara a l'estiu i, a més, són l'espai idoni per a rates, conills i altres animals (...)

des de l'Ajuntament ens asseguren que es notifica als propietaris l'obligació de mantindre les parcel·les netes, però els tràmits són molt lents (...)

la imatge d'abandó d'alguns solars també es produeix en alguns ubicats al nucli urbà mateix. És el cas de la finca en què es va projectar al moment oportú la construcció de torres de més de 20 altures, ubicada al costat de l'institut Professor Broch i Llop, a la zona sud de la ciutat (...).

L'Ajuntament de Vila-real ens va informar sobre les actuacions que hi duen a terme, per la qual cosa acordarem la finalització de les nostres investigacions:

(...) per part d'aquest Ajuntament s'inicien periòdicament, tant d'ofici com a instància de part, expedients d'ordre d'execució als propietaris dels solars que es troben en tot el terme municipal (i no sols en les zones assenyalades en el seu escrit), que es troben en deficientes condicions de seguretat, salubritat, ornament públic i decor, tot això en virtut d'allò que s'ha regulat en l'art. 180 de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana. En els últims tres anys, s'han iniciat en aquest Ajuntament al voltant de 150 expedients d'ordre d'execució de neteja de solars, dels quals aproximadament un 20% s'han arxivat, per haver donat compliment els seus propietaris a l'ordre d'execució dictada per aquest Ajuntament (...).

Queixa d'ofici núm. 17/2017 ([expedient núm. 1710976](#)), sobre formació i seguiment curador no professional.

Segons les dades publicades pel Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat a la Comunitat Valenciana, el nombre de beneficiaris a qui s'assigna la PCNP supera ja el 50% i ha fluctuat de la manera següent, en els últims anys:

31/12/2012.....	44,53%
31/12/2013.....	40,95%
31/12/2014.....	44,23%
31/12/2015.....	43,44%
31/12/2016.....	49,94%
30/04/2017.....	51,02%

Davant de les dades anteriors, vam obrir una queixa d'ofici a fi d'informar sobre les accions dutes a terme per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a assegurar el compliment dels acords del Consell Territorial de Servicis Socials i SAAD en matèria de formació de curadors no professionals i el seguiment de la qualitat de les cures prestades a les persones beneficiàries de la prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional.

Després de demanar la informació sol·licitada, el Síndic de Greuges emet resolució en què recomana que s'adopten mesures que asseguren que l'assignació de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar responga, en tot cas, a la millor cobertura de necessitats psicoafectives i a les derivades de la situació de dependència de les persones valorades com a tals. Igualment, es recomana l'adopció de mesures per a assegurar la formació de les persones curadores, com també la supervisió i el control de la prestació per part de l'administració competent.

En el moment de redactar el present informe anual, seguim a l'espera de rebre la preceptiva contestació de la Conselleria.

Queixa d'ofici núm. 18/2017 ([expedient núm. 1711115](#)), sobre la contaminació acústica existent en alguns barris de València.

A través de les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació ens vam assabentar dels fets següents:

(...) la Federació d'Associacions de Veïns de València va acusar l'Ajuntament de total deixadesa davant de la contaminació acústica causada per la saturació de terrasses, el botelló, els apartaments turístics, el trànsit i els comiats de fadrins, identificats com els principals focus de soroll (...) hi ha un descontrol absolut dels espais públics per a obtenir benefici econòmic, amb zones amb un 80% de les terrasses que no respecten l'espai autoritzat, concessions en llocs que no s'hauria d'autoritzar i permetent que els atestats caduquen sense sanció i els sorolls en els carrers que generen greus situacions de malaltia (...) les terrasses s'estenen com una taca d'oli davant de la passivitat municipal, segons van explicar els representants dels veïns del Carme, Xúquer, Menéndez Pelayo i Juan Llorens, totes declarades zones acústicament saturades (...) els veïns es van reunir amb l'alcalde per a traslladar-li les seues propostes, però sis mesos després no han tingut resposta (...) el regidor d'activitats els nega les dades sobre les terrasses (...).

En les notícies esmentades es recullen les opinions de representants de les diverses associacions veïnals afectades:

(...) **Amics del Carme:** “Demanam informació i no se'ns dona res; l'Ajuntament ni sap ni contesta en aquest tema”. **Gent de Russafa:** “Amb l'actual govern seguim sense resposta i el problema creix; falten campanyes d'educació”. **Associació Russafa-Gran Via:** “Hem d'anar caminant en fila índia per les voreres i sóc pessimista sobre una solució”. **Arrancapins-La Petxina:** “Els funcionaris em van dir que necessiten dos anys per a desembussar el col·lapse de denúncies”. **Associació AVEGAS:** “no es pot escoltar la tele de la cridòria que arriba del carrer i la policia diu que no té efectius” (...).

En el moment de redactar el present informe anual, estem a l'espera de rebre la resposta sobre l'acceptació o el rebuig de les nostres recomanacions:

- 1) A l'Agència de Seguretat i Resposta a les Emergències de la Generalitat Valenciana i a l'Ajuntament de València:
 - Impulsar la constitució d'un Observatori del Soroll o grup de treball que es reunisca ben sovint, en el qual participen els representants i tècnics municipals, els de l'Agència de Seguretat i Resposta a les Emergències de la Generalitat Valenciana, les Forces i Cossos de Seguretat, i els representants de les associacions veïnals i d'hostaleria existents en les zones afectades amb l'objecte d'intercanviar informació actualitzada sobre la situació real existent en cada zona i les mesures necessàries que cal adoptar en cada moment.
 - Promoure des de l'àmbit autonòmic i municipal la realització de campanyes i programes d'educació, sensibilització i prevenció del consum d'alcohol dirigides especialment als adolescents i joves.
- 2) A l'Agència de Seguretat i Resposta a les Emergències de la Generalitat Valenciana:

Adoptar amb urgència les mesures que siguen necessàries per a evitar que continuen prescrivint les actes de denúncia per infraccions greus i molt greus, ja siga atribuïnt legalment la competència sancionadora als ajuntaments, almenys,

als que funcionen en règim de gran població, com en aquest cas, l'Ajuntament de València, ja siga incrementant notablement els mitjans econòmics, tècnics i personals de l'Administració autonòmica perquè no queden impunes les infraccions greus i molt greus.

3) A l'Ajuntament de València:

- Incrementar el control i la vigilància sobre les terrasses per a evitar les molèsties acústiques, com també la col·locació de més taules i cadires que les que hi ha autoritzades o en llocs que impedeixen o dificulten el trànsit dels vianants, i evitar concedir noves autoritzacions o una ampliació de les atorgades en zones on existisca saturació acústica.
- Adoptar mesures més eficaces en totes les zones ja declarades acústicament saturades, com també en les que en l'actualitat es troben en tramitació.

Queixa d'ofici núm. 19/2017 (expedient núm. 1711566), sobre la proliferació d'apartaments turístics il·legals a la Comunitat Valenciana.

A través de les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, vam tindre coneixement dels fets següents:

(...) el creixement descontrolat de l'allotjament turístic submergit a la Comunitat Valenciana (80% a la Costa Blanca), amb 127.345 pisos nous (86.883 a la província d'Alacant) en el mercat del lloguer en els últims quatre anys —509.380 places, segons els experts— en els deu municipis turístics més importants, ha començat a provocar un sentiment de rebuig dels veïns envers aqueixos inquilins de pas (...) a qui acusen de generar sorolls, brutícia i acabar amb la identitat cultural (...) l'avantprojecte de la Llei de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana preveu, d'una banda, «el registre legal dels apartaments turístics per a donar seguretat al client davant del frau» i, per una altra banda, «un enduriment de les sancions a aquelles plataformes que cometen frau, que pujaran de 30.000 a 600.000 euros» (...).

L'article 52.5 de la Llei 3 /1998, de 21 de maig, de la Generalitat, de turisme de la Comunitat Valenciana, introdueix, des de l'1 de gener de 2015, una nova infracció administrativa qualificada de molt greu:

L'incompliment de les obligacions de publicitat i comunicació en la comercialització d'apartaments o habitatges turístics, i són responsables solidaris de la inclusió i la veracitat de les dades incloses en els seus mitjans els titulars dels canals de publicitat o comercialització.

El Decret 103/2015, de 7 de juliol, del Consell, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat, atribueix a la Presidència la competència en matèria de turisme, i disposa que per a l'exercici d'aquesta competència disposa de la Secretaria Autonòmica de l'Agència Valenciana del Turisme, a la qual atribueix les funcions de l'article 68 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, en matèria de política turística, i de la qual depén la Direcció General de Turisme, que assumeix les competències administratives en l'àmbit normatiu.

En conseqüència, acordarem l'obertura d'una investigació d'ofici a fi de conèixer de primera mà les actuacions que està executant i projectant Presidència de la Generalitat Valenciana en relació amb els apartaments turístics il·legals.

Una vegada examinades les actuacions que s'estan duent a terme, acordarem el tancament de l'expedient de queixa, tenint en compte que es troba en elaboració la nova Llei de turisme, oci i hospitalitat, en l'avantprojecte de la qual recull entre altres els aspectes següents: 1) els habitatges turístics hauran de fer constar el número de registre en la seua publicitat. Art.19b. 2) L'omissió d'aquesta obligació constitueix una infracció greu. Art 89.18. 3) Són subjectes responsables amb caràcter solidari en cas d'incompliment els titulars dels canals de publicitat i comercialització. Art. 85.3.

Queixa d'ofici núm. 20/2017 (expedient [núm. 1712001](#)), sobre massificació en centre docent IES La Patacona, d'Alboraia.

El mal estat i la massificació de l'IES La Patacona, l'únic a la localitat d'Alboraia, i l'absència de requisits mínims exigits per la legislació vigent que han de reunir els centres docents per a impartir una educació de qualitat, i estar, d'altra banda, els alumnes ubicats en un antic centre de formació professional convertit, precàriament, en IES en 1998, va determinar la incoació d'ofici d'una queixa atès que, a més, que el nombre d'alumnes ha crescut amb els anys, i han passat de 350 a 700, fet que provoca en el centre un col·lapse estructural per falta d'aules i consegüent massificació.

La circumstància esmentada, segons el parer d'aquesta institució, es compadeix malament amb la legislació vigent respecte dels requisits que han de reunir els centres, atès que comporta que espais en principi destinats a aules s'utilitzen com a biblioteca, sala d'actes, laboratori, etc.; fins i tot els corredors, magatzems i departaments destinats al professorat són utilitzats com a aules.

L'informe rebut per la Conselleria indicava el següent:

Primer. Com afirma el Síndic en el seu escrit el problema no és nou. Les primeres aules prefabricades s'instal·laren fa 20 anys i mai s'ha inclòs la reforma, ampliació de l'IES La Patacona o la construcció d'un nou IES a Alboraia en els successius plans d'infraestructures elaborats per la Conselleria d'Educació fins l'any 2015.

Segon. Que des de l'any 2016 s'han posat en marxa diverses iniciatives per pal·liar aquesta situació:

1. Instal·lació de noves aules prefabricades (lot 11 de la licitació CNMY16/CD00D/51).

Encara que aquesta administració és conscient que l'augment d'aules prefabricades no és la solució al problema, sí que pot pal·liar la massificació fins que s'arribe a la solució definitiva. Aquest recurs s'utilitza només en situacions extremes com és el cas que ens ocupa.

2. Incloure en el mapa d'infraestructures la construcció d'un nou edifici per als ensenyaments de FP en una parcel·la pròxima al centre actual facilitada per l'Ajuntament d'Alboraia i l'adequació de l'edifici actual als ensenyaments que s'hi impartisquen una vegada estiga construït el nou edifici.

Cal tindre en compte que en tots els casos ens trobem davant de processos administratius extremadament lents. A més a més, queda pendent que l'Ajuntament d'Alboraia pugui elaborar el seu Pla General d'Ordenació Urbana i efectuar les reserves de sòl necessàries per a la construcció del segon IES de la localitat.

Una vegada concloua la tramitació ordinària de la queixa, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que arbitrara les mesures necessàries per a la inclusió en el Mapa d'Infraestructures Escolars la construcció d'un nou edifici per a albergar els alumnes de Formació Professional en la parcel·la pròxima a l'IES La Patacona facilitada per l'Ajuntament d'Alboraia i adequara les instal·lacions d'aquell fins que estiga construït el nou centre.

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport va acceptar la resolució formulada pel Síndic de Greuges, i vam tancar l'expedient obert a aquest efecte.

Queixa d'ofici núm. 21/2017 (expedient núm. 1712002), sobre instal·lacions docents deficientes en el CEIP Vasco Núñez de Balboa de Benidorm.

Aquesta institució ha tingut coneixement pels mitjans de comunicació de l'existència “d'aules tancades” i alumnes en corredors en el CEIP Vasco Núñez de Balboa, de Benidorm, i que els pares han alertat sobre l'habilitació de classes en zones comunes atesa l'existència de 4 unitats clausurades per l'aparició constant de clivells, que han obligat que el professorat haja d'impartir classe en l'aula reservada als docents de pedagogia, música i audiovisuals.

L'esmentada circumstància ha estat denunciada reiteradament per l'AMPA, que porta instant la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que les obres de condicionament es realitzen aprofitant les vacances d'estiu i que estiguen concloses a l'inici del pròxim curs escolar.

L'esmentat centre ja va ser objecte d'atenció pel Síndic de Greuges en exercicis anteriors i és conscient de la urgència de realitzar treballs necessaris, tenint en compte que el CEIP Vasco Núñez de Balboa ha sigut designat per la Conselleria per a albergar una aula experimental per a alumnes de 2-3 anys que, segons sembla, té previst habilitar-se en l'espai fins ara ocupat per dues unitats de 3r d'Educació Primària, la qual cosa obligaria a desallotjar aquests alumnes i ubicar-los en altres zones de l'edifici escolar.

El Síndic de Greuges es fa ressò reiteradament de les deficiències d'alguns centres educatius de la Comunitat Valenciana, atesa la impossibilitat que en instal·lacions deficientes i insegures pugui exercir-se la funció docent.

És per això que va determinar la incoació d'una queixa d'ofici per a conèixer la realitat del CEIP esmentat. Després de rebre l'informe requerit a la Conselleria d'Educació, acordarem el tancament de l'expedient de queixa tenint en compte que la qüestió està en via de solució i que s'ha adjudicat el projecte d'actuació a l'empresa Xúquer, Arquitectura e Ingeniería per import de 18.861, 42 € (IVA exclòs).

Queixa d'ofici núm. 22/2017 (expedient [núm. 1715270](#)), sobre els plans de prevenció d'incendis dels parcs naturals de la Comunitat Valenciana.

En els mitjans de comunicació van aparéixer diverses notícies sobre els fets següents:

El foc declarat la passada setmana al parc natural de la Serra Calderona ja ha sigut controlat (...) Però aquest foc ha posat en evidència que **el pla de prevenció d'incendis d'aquest espai protegit havia expirat fa més d'un any** (...) **El problema és que no és l'únic que es troba en aquesta situació. Quinze parcs naturals de la Comunitat Valenciana no compten amb un pla de protecció en vigor.** Entre aquests es troben espais tan rellevants i representatius com ara l'Albufera, la Font Roja a Alcoi, les Illes Columbretes o les Llacunes de la Mata a Torreveja. Tots van ser aprovats entre els anys 2006 i 2007 per l'Administració autonòmica amb un període de vigor de deu anys, amb la qual cosa la seua validesa ha expirat. Des de la Conselleria de Medi Ambient expliquen que a pesar que un pla haja caducat es continuen aplicant les mesures de protecció necessàries i les muntanyes no es troben desprotegides (...).

Acordarem el tancament de l'expedient de queixa, ja que la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural de la Generalitat Valenciana va acceptar la nostra recomanació:

Considerem oportú RECOMANAR a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural de la Generalitat Valenciana que, amb urgència, s'aprove el pla de prevenció d'incendis del parc natural de Penyagolosa, i es revisen els plans de prevenció d'incendis dels següents 17 parcs naturals: Serra d'Espadà, Marjal de Pego-Oliva, Illes Columbretes, El Fondo, Desert de les Palmes, Serra de Mariola, Les Salines de Santa Pola, Serra d'Irta, Prat de Cabanes-Torreblanca, Llacunes de la Mata-Torreveja, Penyal d'Ifac, l'Albufera, la Font Roja, El Montgó, Serra Calderona, Gorges del Cabriol i Serra Gelada.

Queixa d'ofici núm. 23/2017 (expedient núm. 1716141), sobre la situació d'insalubritat d'un carrer a Orihuela.

Aquesta institució ha tingut coneixement pels mitjans de comunicació de la situació d'insalubritat en què es troba el carrer San Antonio d'Orihuela, i n'és el focus principal dels problemes un solar amb un habitatge en ruïnes, ubicat al carrer esmentat, que segons sembla és propietat d'una entitat bancària, i que fa “d'abocador urbà”, i en aquestes dates, amb la pujada de temperatures, s'hi produeixen greus problemes d'olors i proliferació de rates i serps.

Davant de les actuacions desenvolupades per l'Ajuntament d'Orihuela, acordarem el tancament de l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 24/2017 (expedient núm. 1716349), sobre la situació del Centre de Recepció de Menors d'Alacant.

El 8 d'agost de 2017, es va rebre en el Síndic de Greuges un escrit en què una ciutadana, que es va identificar però no va facilitar dades de contacte, informava de la situació en què es troba el Centre de Recepció de Menors Alacant.

En concret indicava que des de l'arribada de pasteres l'estiu passat, el centre ha superat, en huit o deu places, la seua capacitat durant molts períodes de temps. Els menors atesos

sobre plaça dormien en matalafs al terra i ocupaven habitacions previstes per a una sola persona. Hi ha hagut períodes en què habitacions previstes per a atendre un menor es trobaven ocupades per tres menors, dos dels quals dormien en matalafs al sòl. Els menors en situació de desprotecció per haver sigut víctimes de maltractament dormien en matalafs situats en la sala de TV. La situació de sobresaturació afectava de la mateixa manera banys o menjadors, on arribaven a faltar cadires i taules. Aquesta situació d'apilotament ha provocat tensions entre els menors i d'aquests amb el personal del centre. Així mateix indicava que els menors romanien al centre 7 i 8 mesos, amb la qual cosa s'ultrapassaven molt els 45 dies d'estada màxima prevista en la llei.

Respecte dels menors estrangers, molts d'ells, després de romandre al centre llargs períodes de temps, fan els 18 anys i són "enviats al carrer o a albergs", sense haver-los tramitat la documentació ni cap recurs. Indicava, finalment, que de tota aquesta situació són coneixedors els responsables de la Conselleria que no hi han donat la resposta adequada.

El 6 de setembre de 2017 vam demanar l'informe preceptiu a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, però en la data actual encara no l'hem rebut.

Queixa d'ofici núm. 25/2017 (expedient [núm. 1716506](#)), sobre les instal·lacions docents en CEIP Cervantes, de Sax.

La decisió de l'AMPA del CEIP Cervantes, de Sax, amb 300 alumnes matriculats, que no començara el curs el dia 11 de setembre per culpa de la inseguretat de l'edifici en romandre el corredor central apuntalat, una circumstància coneguda per aquesta institució a través dels mitjans de comunicació, va determinar la incoació d'una queixa d'ofici per a conèixer la veracitat o no d'aquestes informacions.

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport va acceptar la nostra recomanació en el sentit d'arbitrar totes les mesures necessàries, tot partint dels informes tècnics emesos respecte d'això per a garantir, en tot cas, la seguretat dels menors alumnes i de la resta de la comunitat docent i administrativa, i que promoguera les accions pertinents, incloses les pressupostàries, per a elaborar, no sols un projecte de reparació de les deficiències detectades, sinó també per a la construcció i/o adequació d'un centre nou que reunisca els requisits exigits per la legislació vigent. Davant de l'acceptació de la nostra recomanació per part de la Conselleria, vam acordar el tancament de l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 26/2017 (expedient núm. 1716549), sobre molèsties acústiques per vetladors a la ciutat de Castelló.

A través dels mitjans de comunicació social, el Síndic de Greuges va tindre coneixement de les molèsties que els veïns que resideixen al barri antic de la ciutat de Castelló (carrers Major i Gumbau), estaven suportant com a conseqüència de l'autorització i funcionament de vetladors a la via pública.

La notícia referida exposava les reclamacions dels veïns contra el funcionament dels vetladors, que implicaven l'acumulació, durant les nits, de persones a la via pública i, amb això, molèsties pel soroll de les converses i la resta d'activitats que aquestes realitzen.

En particular, els ciutadans assenyalaven que des que es troben en funcionament aquests vetladors resultava impossible conciliar el son i havien vist enormement limitat el gaudi dels seus drets al descans i a un medi ambient adequat.

Davant d'això, vam obrir una queixa d'ofici amb la finalitat de conèixer quines eren les mesures que, des d'aqueixa administració, eren susceptibles d'adopció per a pal·liar el problema de sorolls que denunciaven els veïns que resideixen al voltant de les vies públiques de referència.

De la lectura de l'informe remès per l'Ajuntament de Castelló s'apreciava que aqueixa administració coneixia la problemàtica de molèsties per contaminació acústica i ocupació del domini públic que va motivar l'obertura del present expedient de queixa i, en relació amb la qüestió, ens va informar que:

(...) en el cas que existisquen queixes per soroll i la terrassa dispose d'autorització, l'Ajuntament comunica a la font generadora (titular de l'activitat) l'existència de la queixa i l'insta a adoptar mesures que el reduïsquen. En el cas que continuen les queixes, s'hi fan mesuraments sonomètrics i, en el cas que es comprovara que el soroll és superior al límit legal establert, s'hi adopten mesures correctores, com ara reducció de l'horari i/o espai autoritzat (...).

La remissió de la informació va determinar el tancament de l'expedient de queixa, en estar el problema analitzat en via de ser solucionat per l'Administració municipal.

Queixa d'ofici núm. 27/2017 (expedient núm. 1716565), sobre el mal estat d'un parc infantil a Benidorm.

A través dels mitjans de comunicació social, el Síndic de Greuges va tindre coneixement del deficient estat de conservació i seguretat que presentava el parc infantil situat al costat de l'avinguda de Benissa de Benidorm, al barri de la Cala.

La notícia referida exposava les reclamacions que van formular els veïns que resideixen al costat d'aquest parc a causa de l'estat d'abandó, insalubritat i falta de seguretat de les instal·lacions, l'ús del qual podia generar danys als seus usuaris i, especialment, als xiquets que hi jugaven.

Així, la notícia assenyalava que «(...) al deteriorament que des de fa anys arrossega aquesta zona de jocs s'uneix també la ruptura d'un gronxador, de què ara tan sols queda la base i al voltant del qual s'ha instal·lat una tanca prou precària que els pares tenen por que pugui caure sobre algun menor en qualsevol moment». De la mateixa manera, l'article periodístic exposa la imatge d'un parc amb «engronsadores descolorides i amb fustes estellades; papereres trencades o plenes de pintades; i sòl de graveta, amb el consegüent risc de ferides per als xiquets menors d'edat».

Davant d'aquesta informació, vam obrir una queixa d'ofici amb la finalitat de conèixer quines eren les mesures que, des de l'Ajuntament de Benidorm, eren susceptibles d'adopció per a pal·liar el problema de salubritat i seguretat que estaven denunciant els veïns que resideixen als voltants del parc infantil de referència.

De la lectura de l'informe remès per l'Administració s'observava que:

(...) en aquests moments es pren la decisió que aquesta illa de jocs quede com a arenera infantil per als xiquets més xicotets, sense cap tipus de perill, i s'està a l'espera de la instal·lació de sòl amortidor i d'un conjunt infantil nou. En aquest cas, com que hi ha pinyolet llavat, es compleix àmpliament amb la norma europea de referència (UNE-1177 i UNE-1176).

La remissió d'aquesta informació va determinar el tancament de l'expedient de queixa, ja que el problema analitzat es trobava en via de ser solucionat per l'Administració municipal.

Queixa d'ofici núm. 28/2017 (expedient núm. 1716641), sobre la falta de mesures de seguretat en el CEIP Regina Violant d'Almassora.

Els alumnes del CEIP Regina Violant, d'Almassora, reivindiquen reiteradament des de fa més d'11 anys la construcció d'un nou centre docent, ja que l'actual està conformat pels denominats “barracons”, és a dir, per instal·lacions provisionals, per la qual cosa corren el risc de passar tota l'etapa d'Educació Infantil i Primària en instal·lacions que no reuneixen els requisits mínims que la legislació vigent imposa.

Davant de tal circumstància, aquesta institució ja va incoar una queixa (1605164, d'ofici 15/16) i va dirigir, en data 20 de juliol de 2016, una recomanació a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament d'Almassora perquè, en l'àmbit de les seues competències respectives, arbitraren les mesures necessàries perquè, fins que s'escometera l'adequació/construcció d'un nou CEIP Regina Violant, realitzaren una valoració exhaustiva de les deficiències existents en les instal·lacions provisionals mencionades i adoptaren les mesures necessàries per a la seua esmena aprofitant les vacances d'estiu.

Ambdues administracions, tant l'autonòmica com la local, van acceptar la resolució del Síndic de Greuges i fins i tot la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport va manifestar que amb data 29/06/2016 es van iniciar les obres “que avancen a un ritme adequat amb un terme d'execució de 18 mesos”.

No obstant això, les informacions periodístiques de data 28 de setembre de 2017 assenyalaven l'existència de goteres en les aules prefabricades i que l'obra del nou centre va ser començada i posteriorment paralitzada per un desacord econòmic entre la Generalitat i l'empresa adjudicatària, així com l'incompliment per l'Administració educativa d'instal·lar-hi provisionalment un “barracó-menjador” per a albergar els usuaris del servei de menjador escolar amb el mobiliari adequat, una circumstància que va obligar a establir tres torns de menjars i que alguns xiquets perderen classes amb això o que els alumnes de 3r C hagueren de travessar el menjador actual per a accedir a la seua classe.

L'Ajuntament d'Almassora, per la seua banda, i davant d'aquest incompliment de la Conselleria, va decidir, segons sembla, suplir amb mobiliari municipal i taules llogades el mobiliari promés per l'Administració autonòmica, a pesar que la qüestió excedia el seu àmbit competencial.

A la queixa que ara ens ocupa, incoada d'ofici, es van adherir nombroses queixes individuals promogudes per pares i mares d'alumnes de l'esmentat centre i que, perquè

guarden identitat de contingut, van ser acumulades a aquesta als mers efectes procedimentals.

L'informe de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport donava compte de les mesures que s'estaven adoptant per a solucionar el problema, per la qual cosa acordàrem el tancament de l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 29/2017 (expedient núm. 1716642), sobre la falta de docents en aula específica d'educació especial.

Aquesta institució va tindre coneixement a través dels mitjans de comunicació de data 26 de setembre que l'AMPA de l'IES Mediterrani, de Torreveja, havia denunciat la falta de compromís de la Generalitat a l'hora de posar en marxa una aula específica per a alumnes amb necessitats educatives especials.

Així mateix, de les mencionades informacions i de les denúncies de l'AMPA semblava desprendre's que a la fi de curs es va impulsar una aula específica per als alumnes esmentats en un entorn acollidor i adequat a les seues necessitats.

El projecte, presentat a l'Administració educativa, va ser aprovat, i aquesta es va comprometre a contractar personal especialitzat i aportar el material didàctic, i el centre va assumir amb fons propis la reforma del que havia sigut l'habitatge de la conserge, i va aportar el material i va organitzar l'horari del professorat de manera que dos docents dedicarien part del seu horari laboral a reforçar l'atenció a aquests alumnes.

No obstant això, en començar el curs, dels 2 professors de psicologia terapèutica, 1 educador social i 1 professor d'audició i llenguatge compromesos per l'Administració educativa per a dur a terme el projecte, només s'hi havia incorporat 1 professor de psicologia terapèutica, i no hi havia data prevista per a la incorporació de la resta, una circumstància que feia inviable el projecte i per la qual cosa algunes famílies que havien optat pel projecte estaven considerant altres possibilitats.

Aquesta institució, com a defensora dels drets fonamentals recollits en la Constitució Espanyola i en l'Estatut d'Autonomia, i especialment de les persones més vulnerables, com els alumnes amb necessitats educatives especials o d'educació compensatòria, va resoldre incoar d'ofici una queixa per a investigar la certesa de les informacions i es va dirigir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, i en va donar trasllat a l'AMPA per a conèixer la situació dels alumnes i propostes alternatives.

En el moment de redactar el present informe anual l'expedient de queixa es troba en tramitació.

Queixa d'ofici núm. 30/2017 (expedient [núm. 1717048](#)), sobre l'estat d'insalubritat d'habitatge d'EIGE en un barri d'Alacant.

Es va tindre coneixement, a través de les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, dels fets següents:

(...) veïns de l'antic barri de José Antonio denunciaven la proliferació d'aquests insectes en diversos habitatges des de fa més d'un mes davant de la

impassibilitat de l'Administració (...) la Regidoria de Sanitat insta el Consell a actuar com a propietari de les cases (...) el president de l'associació de veïns Sol d'Alacant ha confirmat que són diversos els habitatges del barri de Miguel Hernández en què han aparegut xinxes. El dirigent veïnal assegura que porta des de l'estiu denunciant la situació davant de l'Administració “però ningú hi fa res. No ens fan cas”, assegura, per a afegir que “això de les xinxes és un veritable problema, però és que en el barri tot està fatal, hi ha molts coloms i també hem vist molts ratolins en les teulades i en els revoltos dels pisos, a més de la font de la plaça, que fa falta que netegen i desinfecten amb més freqüència perquè allò és un focus de mosquits i creiem que les xinxes també poden vindre d'ací (...) hem fet molts escrits denunciant la situació des d'aquest estiu, tant a Assumptes Socials i a Sanitat de l'Ajuntament com a l'EIGE, Entitat d'Infraestructures de la Generalitat Valenciana (antic IVHSA), però ningú hi fa res (...).

En el moment de redactar el present informe anual estem a l'espera de rebre les preceptives contestacions de l'Ajuntament d'Alacant i l'entitat EIGE sobre l'acceptació o el rebuig de les nostres recomanacions:

Considerem oportú RECOMANAR a la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori de la Generalitat Valenciana (Entitat d'Infraestructures-EIGE) i a l'Ajuntament d'Alacant que, com més prompte millor, mantinguen una reunió de treball per a adoptar totes les mesures que siguen necessàries amb l'objecte d'eradicar la plaga de xinxes detectada en l'antic barri de José Antonio a Alacant que està afectant el dret a un habitatge digne per part de persones desfavorides.

Queixa d'ofici núm. 31/2017 (expedient núm. 1717137), sobre el funcionament dels punts de trobada familiar.

Les nombroses queixes sobre els punts de trobada familiar tramitades en el Síndic de Greuges apunten a deficiències importants en el seu funcionament, tant d'aquells dependents de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives com en el de la ciutat de València, de titularitat municipal.

Al seu torn, les entrevistes mantingudes amb usuàries i usuaris d'aquests dispositius són coincidents a expressar el seu malestar pel funcionament i el tracte rebut, i manifesten la seua preocupació que s'estiga desvirtuant la finalitat per a la qual van ser creats.

La resposta als informes sol·licitats a l'Ajuntament de València i la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives van tindre entrada en aquesta institució al desembre de 2017 i gener de 2018, respectivament.

Actualment la queixa es troba en tramitació.

Queixa d'ofici núm. 32/2017 (expedient núm. 1717175), sobre la falta de cirurgians pediàtrics en hospitals de la Comunitat Valenciana.

A través dels mitjans de comunicació vam tindre coneixement de la falta de cirurgians pediàtrics en l'Hospital General de Castelló. Aquesta situació podia comportar un risc per a la salut de les persones menors que necessiten assistència sanitària urgent i immediata

El servei de l'Hospital General de Castelló disposava en aquell moment de dues cirurgianes pediàtriques, ja que les altres dues es trobaven de baixa per maternitat (i no havien sigut substituïdes). Aquesta situació obligava a derivar els pacients a l'Hospital La Fe de València.

Segons aquestes fonts, es tractava d'una problemàtica general dins del sistema sanitari espanyol atesa la falta de places MIR d'aquesta disciplina que convoca el Ministeri de Sanitat.

Actualment, a la Comunitat Valenciana, els Hospitals de la Fe i el Clínic a València, el General d'Alacant, l'Hospital d'Elx i el referit Hospital General de Castelló són els únics que compten amb aquesta especialitat mèdica.

En considerar que la queixa reuneix els requisits establits en la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, vam obrir aquesta queixa d'ofici.

Davant d'això anterior, requerirem a l'Administració sanitària valenciana que ens remetera informació suficient sobre la problemàtica plantejada en el present supòsit i, en especial, sobre els punts següents:

Primer. Distribució per centres hospitalaris i nombre de cirurgians/es pediàtrics/ques que presten servicis en els hospitals de la xarxa pública de la Comunitat Valenciana.

Segon. Davant de la falta d'especialista de la referida disciplina mèdica, volem que ens indique les gestions realitzades per l'Administració sanitària valència, en especial, davant del Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat per la falta convocatòries de places de MIR.

Tercer. També volem que ens indique si la falta d'especialistes de cirurgia pediàtrica està afectant l'atenció sanitària urgent i immediata que cal prestar als menors.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, a través de la Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat, en data 15/12/2017 ens va comunicar:

En relació amb la queixa del Síndic de Greuges núm. 1717175 (d'ofici 32/2017) volem indicar que la unitat de cirurgia infantil de l'Hospital General Universitari de Castelló consta de 4 places de facultatius, les 4 estan cobertes per facultatius especialistes amb títol oficial.

En l'actualitat, la facultativa M.O.M. està de permís per maternitat des del 14 d'agost de 2017. Una segona facultativa, de nacionalitat italiana, ha gaudit de vacances i cessa el 2 de novembre per motius personals. La facultativa B.P.C. que va acabar la residència en l'Hospital La Fe enguany prestarà els seus servicis de forma interina durant uns mesos, però també està de permís per maternitat.

Per part de la direcció s'han fet tot tipus de gestions per a cobrir aquesta baixa:

Borses de treball de la Conselleria de Sanitat en tot el nostre Departament i en els de la Comunitat (adjuntem escanejades les contestacions de la borsa de treball). Com que els resultats no han sigut positius hem recorregut a la

Societat Professional, el col·legis de metges, etc., però no hem obtingut cap resultat positiu.

Per tot això, hem contactat amb el servei de la Fe de València i hem vist quina assistència podem prestar i quins pacients remetem a la Fe. La coordinació amb el Servei de La Fe ha sigut correcta i no tenim constància que s'haja produït cap disfunció.

En el concurs de trasllats publicat amb data 13 d'octubre de 2017 s'han convocat les 4 places buscant la possibilitat que especialistes propietaris en altres hospitals concursen per a obtindre aquestes vacants.

De la resposta rebuda es despenia que l'informe únicament feia referència a la província de Castelló. En la nostra petició inicial d'informe ens referíem a les tres províncies de la Comunitat Valenciana, com també a altres qüestions de què no se'ns havia informat, per la qual cosa ens hem tornat a dirigir a l'Administració sanitària valenciana a fi d'aclarir totes les qüestions plantejades en la present queixa.

En el moment d'elaboració del present informe anual estem a l'espera de resposta de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Queixa d'ofici núm. 33/2017 (expedient núm. 1717204), sobre la inspecció de centres residencials de persones majors.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana tramita queixes presentades per usuaris/àries i/o familiars seus en què es denuncia la inadequada atenció que reben algunes persones que estan sent ateses en centres residencials per a persones majors.

De la informació demanada en la tramitació de les esmentades queixes podria deduir-se la insuficient supervisió i control, per part de l'Administració pública, del funcionament i la qualitat d'atenció prestada.

D'acord amb el que estableix la Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el Sistema de Servicis Socials en l'Àmbit de la Comunitat Valenciana, correspon a la Conselleria competent en matèria de servicis socials la funció inspectora de les entitats, centres i servicis socials, ja siguen públics o privats, a fi de verificar l'exacte compliment de la normativa que els és d'aplicació, així com proporcionar una informació puntual sobre la qualitat dels servicis socials que es presenten en el territori de la Comunitat Valenciana (article 69.1).

Per tot això, el 21 de novembre de 2017 vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que vam rebre en el Síndic de Greuges el 24 de gener de 2018. La queixa es troba en tramitació.

Queixa d'ofici núm. 34/2017 (expedient núm. 1717365), sobre la participació de menors estrangers en esport federat.

A través dels mitjans de comunicació vam tindre coneixement de la situació dels menors estrangers a qui no se'ls expedia la "fitxa federativa" per a poder participar en activitats esportives que es realitzen a la Comunitat Valenciana.

Així, en l'àmbit del futbol, es denunciava el cas de diversos menors del club “No sols futbol” de Sagunt i en el del bàsquet femení el cas d'una xiqueta de 13 anys de la ciutat d'Alacant.

En el primer d'ells, la Federació de Futbol de la Comunitat Valenciana (FFCV), d'acord amb la normativa de la Federació Internacional de Futbol Associació (FIFA), sol·licita als menors de nacionalitat espanyola el DNI d'un dels seus pares, mentre que als menors estrangers els demana:

- Contractes de treball dels pares
- Raons per les quals es van mudar a Espanya
- Document de suport econòmic
- Passaport
- Certificat de naixement del jugador
- Declaració del club així com acreditar la transferència internacional (el denominat “Certificat de Transferència Internacional” CTI).

La situació era semblant en el cas del bàsquet.

La quantitat de documentació administrativa que per part de les federacions esportives valencianes se sol·licitava als pares o tutors dels menors impedia a aquests gaudir del dret a practicar l'esport que els agrada com fa la resta de xiquets/es, cosa que podria anar en contra del principi d'igualtat i no-discriminació.

La situació era més cridanera si teníem en compte que, d'acord amb aquests mitjans, el Consell Superior d'Esports únicament exigeix com a requisit tindre la residència legal a Espanya o el número d'identitat d'estranger (NIE) que expedeix el ministre d'Interior a qualsevol dels pares, això és l'únic requisit perquè un menor dispose de la fitxa de qualsevol federació esportiva d'acord amb la Llei orgànica de drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social.

Aquestes activitats esportives estan gestionades, en molts casos, per federacions esportives que són associacions privades sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica pròpia i capacitat d'obrar, declarades d'utilitat pública per la Llei estatal 10/1990, de 15 d'octubre, de l'esport.

Sobre el paper que exerceix l'Administració pública sobre les federacions esportives, destaquem que la Direcció General d'Esports de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports, a través de la Subdirecció d'Esport, d'acord amb el seu Reglament Orgànic i Funcional, té, entre altres funcions, la de: “(...)g) Exercir la tutela de les federacions esportives de la Comunitat Valenciana, sense detriment de la seua activitat privada”.

En el moment de redactar-se el present informe anual estem pendants de rebre informe de l'Administració educativa.

Queixa d'ofici núm. 35/2017 (expedient núm. 1717413), sobre la falta de mesures de seguretat en CEIP Francesc Carròs, de la Font.

En el moment de redactar el present informe anual no ha finalitzat la tramitació de la queixa de referència, assumpte de què vam tindre coneixement pels mitjans de comunicació que van denunciar que les instal·lacions del CEIP Francesc Carròs, de la Font, segons l'informe arquitectònic encarregat per l'Ajuntament, són pràcticament inutilitzables ja que el 70% de les bigues estan danyades i hi ha barandats que actuen com a murs de càrrega sense estar preparats per a això, una circumstància que posa en perill l'estabilitat i la seguretat de l'edifici.

El CEIP citat va ser construït en 1960 i s'han produït nombrosos desprendiments que van obligar la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport a apuntalar unes quantes classes i clausurar-les.

Així mateix, la insalubritat (els alumnes reben classe en els soterranis de l'edifici escolar en haver sigut clausurats diversos espais) i l'existència de danys en desenes de bigues de formigó que no tenen ferro, comporta un greu problema de seguretat no sols per als menors alumnes, sinó per a tota la comunitat escolar i fa inviable impartir-hi docència, ja que l'edifici no té els requisits mínims que la legislació vigent exigeix.

De conformitat amb tot el que antecedeix, el Síndic de Greuges, conscient de la importància i del paper que exerceixen les instal·lacions docents per a aconseguir una educació de qualitat, i que el deteriorament i la inseguretat de l'edifici que alberga el CEIP Francesc Carròs col·loca els seus alumnes en situació d'inferioritat respecte d'altres alumnes que gaudeixen d'instal·lacions adequades, va resoldre la incoació d'ofici d'una queixa la investigació de la qual s'ha dirigit a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de la Font a fi de conèixer de primera mà les informacions periodístiques a què s'ha fet referència.

Queixa d'ofici núm. 36/2017 (expedient núm. 1717435), sobre la falta de docents en educació especial.

Aquesta institució va tindre coneixement pels mitjans de comunicació que els centres de Sant Vicent del Raspeig, CEIP L'Almàssera, Azorín, L'Horta i Miguel Hernández, amb 800 alumnes, porten 3 mesos després de l'inici del curs escolar sense docents d'educació especial, concretament de pedagogs terapeutes, és a dir, de mestres el principal objectiu dels quals és atendre l'alumnat amb necessitats educatives especials per a propiciar la seua integració i inclusió que fomenti el seu desenvolupament integral, i que aquesta circumstància és, segons sembla, coneguda per la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

De conformitat amb el que s'ha exposat, el Síndic de Greuges, ferm defensor dels drets dels alumnes i en especial dels més vulnerables, com ara aquells que necessiten més mitjans materials i humans per a assolir els objectius fixats en la legislació vigent per a tots els alumnes, va resoldre incoar d'ofici una queixa per a conèixer de primera mà la realitat o no de les informacions periodístiques relacionades en el cos d'aquest escrit, i la tramitació de la qual continua en data tancament del present informe anual a les Corts.

Queixa d'ofici núm. 37/2017 (expedient núm. 1717436), sobre les activitats extraescolars en CP Pintor Gimeno baró, de Vila-real.

Els pares d'alumnes del centre públic Pintor Gimeno Baró, de Vila-real, reivindiquen que els seus fills puguin realitzar activitats extraescolars en l'esmentat centre. Es tracta d'una notícia coneguda pels mitjans de comunicació i resulta que el centre referit és l'únic que no permet aquests activitats fora de l'horari lectiu, ja que la direcció del centre “no es responsabilitza del que es faci fora de l'horari escolar ja que es requereix autorització de l'Ajuntament perquè l'empresa que les realitza pugui portar-les a cap sense problemes”.

És a dir, els escolars del centre no tenen la possibilitat, des de l'inici del present curs i per primera vegada, de comptar amb “Escola matineria” o activitats complementàries des de les 17.00 h a les 18.00 h, i tampoc amb “Escoleta de Nadal”.

De conformitat amb tot el que hem dit, el Síndic de Greuges va resoldre incoar d'ofici una queixa amb l'objectiu de conèixer de primera mà la realitat o certesa de les informacions periodístiques citades, i la investigació de la qual es va dirigir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de Vila-real, perquè informaren aquesta institució sobre la realitat d'aquests fets i de la resta de circumstàncies concurrents en el present supòsit.

La tramitació de la queixa continua en tràmit en la data de tancament del present informe anual.

Queixa d'ofici núm. 38/2017 (expedient núm. 1717508), sobre les dificultats per a accedir a l'Hospital la Ribera d'Alzira.

S'ha tingut coneixement, a través de les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, que el col·lapse dels accessos compromet l'arribada d'ambulàncies a l'Hospital de la Ribera a Alzira:

(...) ni les 670 places de pagament ni les prop de 500 d'estacionament lliure són capaces de donar eixida a tot el trànsit que generen les arribades i eixides del centre sanitari, un fet que provoca que taponen la carretera de Corbera i el camí de la Gossera. Les imatges dels cotxes parats i apinyats en les fal·des de la muntanya i annexos han esdevingut quotidianes. El pàrquing privat s'omple a primeres hores del dia, la qual cosa augmenta l'embussament fins al punt que arriba a dificultar l'accés a urgències per part de les ambulàncies i les maniobres del transport públic (...) no hi ha una xarxa de transport públic prou àgil perquè els particulars deixin els seus cotxes a casa (...) al febrer de 2016 es van reunir l'alcalde d'Alzira, Diego Gómez, i l'adjunt a Gerència, Santiago Ribelles, amb l'objectiu d'iniciar els tràmits per a la posada en marxa d'un autobús llançadora que connectara de forma directa l'estació de tren de la ciutat amb l'Hospital de la Ribera (...) es va acordar estudiar conjuntament entre els tècnics del consistori i el centre de salut solucions per a l'ampliació de l'aparcament, encara que ambdós projectes, amb el pas del temps, s'han quedat en el tinter (...).

En el moment de redactar el present informe anual estem a l'espera de rebre els informes requerits a l'Ajuntament d'Alzira i la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Queixa d'ofici núm. 39/2017 (expedient núm. 1717545), sobre la caiguda del fals sostre en col·legi públic Sant Josep de Calassanç de València.

Aquesta institució va tindre coneixement pels mitjans de comunicació que el CP Sant Josep de Calassanç de València portava més d'un mes reivindicant que s'actuara amb urgència en el centre per a reparar la caiguda del fals sostre ubicat a la planta baixa, ja que portaven registrades i comunicades a l'Ajuntament de València més de 28 incidències al llarg d'aquest curs escolar per la negligència del consistori, competent en matèria de manteniment i conservació dels edificis escolars.

Les actuacions desateses en el centre es referien, segons sembla, a la instal·lació elèctrica, llanterneria, tancaments metàl·lics i cristalleria.

El CEIP que ens ocupa ja va patir un incendi al setembre, i al novembre, la caiguda d'un sostre, per la qual cosa quatre aules van haver de ser clausurades ja que en el primer pis hi ha uns 200 m² amb el sòl desnivellat i que posa en risc la seguretat dels alumnes.

El Síndic de Greuges, conscient del paper fonamental que exerceixen les instal·lacions docents, i per a aconseguir conèixer de primera mà tot el que hem explicat, va resoldre incoar d'ofici una queixa, la investigació de la qual es va dirigir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de València, sense que en data tancar el present exercici haja finalitzat la tramitació de l'expedient obert a aquest efecte.

2) Iniciades en 2016

Quant a les investigacions incoades d'ofici en el 2016 i en els anys anteriors que es trobaven en tramitació en el moment de redactar l'informe anual de l'any passat, donem compte a continuació de l'estat de tramitació en què es troben:

Queixa d'ofici núm. 2/2016 (expedient núm. 1600306), estudi sobre la situació de l'habitatge a la Comunitat Valenciana.

Tal com es va exposar en l'informe anual corresponent a l'any 2016, el Síndic de Greuges va incoar la present queixa d'ofici amb la finalitat de realitzar una anàlisi sociològica i estadística de les característiques de la població demandant d'habitatge públic, la seua zonificació i estratificació, com també un estudi de les condicions, característiques i ubicació dels habitatges públics destinats a donar satisfacció a aquesta demanda, amb la finalitat de realitzar una ulterior confrontació entre oferta i demanda, a l'efecte de determinar la seua eficàcia, eficiència i els àmbits susceptibles de millora.

Així mateix, es plantejava analitzar el grau d'eficàcia de les polítiques d'acompanyament social vinculades a la demanda d'habitatge públic, i tractar de determinar en quina mesura hi ha un sistema tendent a garantir la integració del demandant, a través de l'habitatge, en l'àmbit social i econòmic.

Finalment, l'estudi tractaria d'analitzar quina és la realitat dels fenòmens de l'habitatge buit (públic i privat) i determinar quines són les polítiques públiques susceptibles d'adopció per a aconseguir que part d'aqueix parc d'habitatge buit es destine a absorbir la demanda d'habitatge existent.

La realització del present estudi va ser sotmesa a la consideració de la Junta de Coordinació del Síndic de Greuges i es va aprovar per unanimitat en la reunió d'1 de desembre de 201. Se'n va encarregar l'elaboració a l'equip d'investigació dirigit per la professora doctora Paloma Taltavull, de l'Institut d'Economia Internacional de la Universitat d'Alacant.

En el moment de redactar el present informe anual s'ha conclòs la redacció de la referida investigació d'ofici, que es troba en fase d'edició final per a la seua presentació, com a informe especial, a les Corts.

Queixa d'ofici núm. 4/2016 (expedient núm. 1600516), sobre la violència de gènere a la Comunitat Valenciana.

La Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, necessita per a la seua efectivitat el consegüent desplegament reglamentari i una supervisió constant dels recursos i mitjans per a la seua correcta aplicació.

Per això, i atés que la violència de gènere és la màxima expressió d'aquesta desigualtat, decidirem obrir una queixa d'ofici amb la finalitat d'investigar i conèixer la situació actual, respecte de la seua aplicació, de la Llei 7/2012 de novembre, com també el seu desplegament reglamentari a fi de valorar en un treball exhaustiu de camp la realitat dels recursos posats a disposició d'aquestes dones.

Es va concloure la tramitació de la queixa amb un total de 98 recomanacions, 87 de les quals van ser dirigides a les diverses conselleries que conformen el Govern de la Generalitat, 3 als ajuntaments de la Comunitat Valenciana i unes altres 3 a les diputacions provincials.

Així mateix, es van efectuar 10 suggeriments a la Delegació Especial del Govern d'Espanya contra la Violència de Gènere en relació amb la Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

La queixa es va transformar en l'informe especial [L'atenció i protecció a les dones víctimes de violència de gènere a la Comunitat Valenciana](#) que el Síndic de Greuges va presentar el 27 de juny de 2017 davant de les Corts Valencianes.

Totes les recomanacions efectuades han sigut acceptades per les diverses administracions i han estat incloses en el Pacte Valencià contra la Violència de Gènere i Masclista de la Comunitat Valenciana.

Queixa d'ofici núm. 8/2016 (expedient [núm. 1601866](#)), sobre supressió del programa de mediació escolar i social a la zona nord d'Alacant.

Per informacions aparegudes en els mitjans de comunicació, el Síndic de Greuges va tindre coneixement de la supressió de la partida econòmica que l'Excm. Ajuntament d'Alacant destinava al finançament del Programa de Mediació Social i Escolar en la Zona Nord d'Alacant.

Aquesta mesura afecta, entre d'altres, el programa de mediació implantat en l'IES Mare de Déu del Remei. Els usuaris del programa, així com professionals implicats, manifesten que la mesura de supressió pot causar greus problemes de convivència en el centre escolar i en el barri.

Al gener de 2017, es va emetre [resolució per part del Síndic de Greuges](#). Les administracions abans indicades van emetre els preceptius informes respecte de les recomanacions realitzades.

No obstant això, des del Síndic de Greuges es van mantindre reunions conjuntes amb totes aquestes administracions i es va comprovar que s'havien adoptat les mesures necessàries per a assegurar la continuïtat del programa durant el curs 2017/2018.

Igualment, les administracions implicades s'han compromés a treballar dins del programa CONVAL (Convivència Alacant) per a ampliar l'impacte del programa, i l'han estés a la zona nord d'Alacant, així com a assegurar el seu finançament públic, per la qual cosa acordarem el tancament de l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 9/2016 (expedient núm. 1601918), sobre situació laboral en els punts de trobada familiar.

Per informacions rebudes de professionals dels punts de trobada familiar de la CV (d'ara endavant PEF) s'ha tingut coneixement en el Síndic de Greuges de la situació laboral d'aquest col·lectiu així com de les repercussions que té en la prestació del servici públic.

Els professionals dels PEF indicaven que en data 5/02/2016 van mantindre entrevista amb responsables de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives a fi de posar en el seu coneixement la situació tant laboral com de la prestació de servicis dels PEF.

Els professionals assenyalaven que l'empresa adjudicatària (EULEN SERVICIS SOCIO SANITARIS S.A.) els planteja la signatura d'un "pacte d'empresa" en què són modificades negativament i de forma substancial les seues condicions de treball. Consideraven que aquesta modificació afectava la qualitat del servici prestat. En aquest sentit, i a tall il·lustratiu, ens indicaven que fins que no signen el referit "pacte d'empresa", els treballadors no podien gaudir d'assumptes propis i que se'ls estava obligant a recuperar dies de lliurança els dilluns, amb la qual cosa el PEF quedava aquest dia atés per una sola persona.

Respecte d'això, els professionals mateixos ens informaven que havien presentat denúncia davant de la Inspecció de Treball sense que fins al moment els constaren actuacions per part del referit organisme.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, emetérem una [Recomanació data 24 de gener de 2017](#). En data 10 d'agost de 2017 vam tancar la present queixa, atés que no rebérem la preceptiva contestació sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació de data 24 de gener de 2017, a pesar d'haver-la requerit dues vegades mitjançant escrits de dates 6 març i 25 d'abril de 2017.

Es rep resposta en què s'accepta la recomanació el 22 de gener de 2018, i s'informa sobre la previsió d'implementar un nou model de gestió a la fi de 2018.

Queixa d'ofici núm. 13/2016 (expedient [núm. 1603611](#)), sobre les modificacions en el procés de valoració de dependència.

A través dels mitjans de comunicació i xarxes socials, el Síndic de Greuges va tindre coneixement de la denúncia realitzada per cinc treballadores que fins al mes d'abril de 2016 s'han encarregat de la valoració de persones dependents.

Aquestes cinc treballadores, avaluadores de la dependència, argumentaven que tenien formació base (psicòlogues, terapeutes ocupacionals) i formació específica en la matèria (postgrau en valoració de dependència, formació continuada, etc.). De la mateixa manera acreditaven set anys d'experiència en això, per la qual cosa no comprenien els motius pels quals van ser excloses de la possibilitat de continuar realitzant la seua labor.

En la informació demanada pel Síndic de Greuges apareix que la decisió de prescindir d'aquestes professionals va estar motivada pel fet que, a partir de la primera setmana de maig de 2016, conclou l'encàrrec de gestió per a l'exercici d'aquesta labor i la decisió de municipalitzar el servei a fi d'agilitzar la resolució dels casos i augmentar la proximitat amb les persones que requereixen suport.

Segons informació rebuda des d'alguns ajuntaments de la província d'Alacant, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha encarregat la tasca de valoració de dependència a les treballadores i treballadors socials del Servei d'Atenció a la Dependència dels ajuntaments (SAD). Inicialment serien els ajuntaments de la província d'Alacant, encara que progressivament s'estendria a les províncies de València i Castelló.

Per al Síndic de Greuges resulta indiscutible el benefici que implicarà el fet que la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones dependents es realitze des dels serveis socials municipals, per la seua proximitat i coneixement pròxim de les necessitats de la ciutadania.

No obstant això, comparteix la preocupació d'alguns ajuntaments que s'han dirigit a aquesta institució per a fer-nos arribar les dificultats amb què es trobaran a l'hora de posar en funcionament aquest nou model de gestió, atesa la pressa i falta de concreció amb què es posarà en pràctica (1 de maig de 2016, a la província d'Alacant).

Les dificultats plantejades pels ajuntaments són de diversos tipus:

- **Suport normatiu** amb què compten els equips professionals dels SAD municipals a l'hora d'assumir la funció de valorar persones dependents.
- **Econòmic i de personal**, ja que encara que per part de la Conselleria s'haja dotat econòmicament els ajuntaments, això resulta insuficient atés que no s'han tingut en compte la condicions laborals i salarials vigents en cadascun dels ajuntaments. De la mateixa manera, la creació de la figura de coordinador comarcal de la dependència pot comportar dificultats administratives de difícil afrontament per l'Ajuntament.
- **Formació i experiència** dels professionals que s'encarregaran de la valoració, ja que els/les professionals que componen els SAD municipals estaven realitzant un altre tipus de funcions (informació, gestió de sol·licituds, elaboració de l'informe

social de l'entorn, elaboració proposades PIA...) i consideren insuficient el curs de 70 hores en què han participat, previ a l'assignació de la nova tasca.

- **Acumulació de funcions**, atès que, a les que ja estaven exercint, se li afegeixen les de valoració de persones dependents i, possiblement, altres com ara les de seguiment de persones dependents que ja tenen assignada prestació o recurs, revisions de grau de dependència reconegut, etc.
- **Assignació als municipis de part de les competències** previstes en la resolució d'expedients de sol·licituds per al reconeixement de situació de dependència i el reconeixement al dret de rebre servicis o prestacions. S'assignen funcions tant de valoració com d'elaboració de propostes PIA, encara que no es té previst la descentralització i desconcentració de les resolucions de grau de dependència ni de PIA, i queden exclosos de la part fonamental en el procés de presa de decisions (resolució de grau de dependència i assignació de prestacions).

En la tramitació de la queixa es van demanar informes tant a la Conselleria d'Igualtat i polítiques Inclusives com a alguns ajuntaments de la província d'Alacant, ja que fou la primera a posar en marxa el nou model. Els ajuntaments consultats van ser Alacant, Alcoi, Benidorm, Dénia, Elx, Elda, Orihuela i Villena.

El Síndic de Greuges va emetre **resolució** respecte de la queixa en data 7 d'octubre de 2016. La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives es va pronunciar respecte d'això i acceptà, en termes generals, les recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges, per la qual cosa acordarem el tancament de l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 14/2016 (expedient [núm. 1604529](#)), sobre l'assistència sanitària a alumnat amb necessitats educatives especials.

L'Observatori del Menor del Síndic de Greuges va rebre el 26/04/2016 escrit en què s'exposava l'augment, en els últims anys, del nombre d'alumnes d'Educació Secundària amb diagnòstics de TDA-H, TGD, TEA, com també amb depressió, trastorns alimentaris i altres trastorns sense diagnosticar (concretament es referien a “un augment de trastorns mentals i de psicoaprenentatge”).

La denominació de necessitats educatives especials (d'ara endavant, NEE) fa referència a alumnat amb dificultats importants en l'aprenentatge i intenta crear un enfocament en què s'accentuen les necessitats pedagògiques que presenten.

El perfil d'aquest alumnat és molt diferent entre si, de manera que hi trobem distints tipus, subtipus i simptomatologia, cosa que fa difícil i complex l'abordatge d'aquests problemes.

Les NEE poden ser temporals i permanents i, al seu torn, poden estar motivades per causes físiques, situació sociofamiliar, altres casos d'inadaptació (cultural, lingüística...) i psíquiques. A aquestes últimes són a les quals es refereix l'escrit rebut per l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges.

Es tracta de menors que es troben en les aules ordinàries de secundària amb greus dificultats afectives, psicològiques i d'aprenentatge, i són qualificats com “col·lectiu invisible” que representa el 8 % de l'alumnat, segons zones.

Així mateix, denunciaven la falta de recursos de les diverses administracions públiques de la Comunitat Valenciana (assenyalaven les competents en matèria educativa, sanitària i de servicis socials).

En considerar que la queixa reunia els requisits establits en la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, vam obrir la present queixa d'ofici.

Davant d'això anterior, vam demanar informe a les tres conselleries implicades: Sanitat Universal i Salut Pública; Educació, Investigació, Cultura i Esports, i Igualtat i Polítiques Inclusives.

Acordàrem el tancament de l'expedient de queixa després de l'acceptació de les nostres recomanacions per part de les tres conselleries:

A la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport:

Primera. Que impulse les actuacions i mesures que asseguren l'atenció educativa a la persones amb diversitat funcional, de conformitat amb el dret de l'alumnat a l'educació inclusiva

Segona. Que garantisca i fomenti la preparació i formació del professorat en l'atenció a la diversitat, a fi d'obtenir les competències necessàries per a treballar amb l'alumnat amb NEE i afavorir la seua inclusió educativa.

Tercera. Que impulse les mesures que siguen necessàries a fi d'obtenir una major implicació i sensibilització en l'atenció a la diversitat de tot el personal, inclòs el personal no docent.

Quarta. Que garantisca i fomenti la participació de les famílies en tots els processos que afecten els seus fills amb NEE.

Cinquena. Que impulse les mesures que afavorisquen la lluita contra l'assetjament escolar i ofereisca a l'alumnat amb NEE la protecció necessària i alhora es mantinga la seua inclusió en el sistema educatiu general. Respecte d'això, es fa imprescindible la formació del personal docent i no docent a fi de comprendre els riscos i detectar els senyals d'abús de què poden ser objecte els alumnes en general i els de NEE en particular.

Sisena. Que revise els requisits que faciliten la titulació de l'alumnat amb NEE, tant en l'ESO com en la Formació Professional.

A la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport:

Primera. Que impulsen les mesures que siguen necessàries (entre aquestes, la posada en marxa dels protocols a què fa referència la present queixa) a fi d'aconseguir una major coordinació entre els distints sectors de l'Administració pública valenciana (sanitat, educació, social i d'inserció laboral) que millore l'atenció dels menors amb NEE.

Segona. Que en la planificació específica i integral de l'atenció als menors amb NEE es tinguen en compte les opinions i experiències dels professionals dels diversos àmbits implicats (educatiu, sanitari, social i d'inserció laboral).

Queixa d'ofici núm. 18/2016 (expedient núm. 1605171), sobre les mesures judicials en matèria de responsabilitat penal del menor.

Com es va exposar en l'Informe anual corresponent a l'exercici 2016, la present queixa d'ofici té com a objecte l'actualització de l'informe elaborat pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana l'any 2005, en què s'analitza l'estat actual dels mecanismes establits per a acomplir les competències assignades a la Comunitat Valenciana en matèria d'execució de les mesures sancionadores educatives previstes per la Llei Orgànica reguladora de la responsabilitat penal dels menors.

De manera especial, i en el mateix sentit que es va realitzar en l'esmentat informe de 2005 d'aquesta institució, l'actuació investigadora del Síndic de Greuges s'ha centrat a analitzar l'estat actual dels centres destinats al compliment, per part dels menors infractors, de les mesures d'internament (en règim tancat, semiobert, obert i terapèutic), previstes per l'article 7 de la Llei.

De la mateixa manera, ha desenvolupat un estudi descriptiu de les mesures imposades als menors a la Comunitat Valenciana (quines mesures s'imposen i quin percentatge representa cadascuna del total de mesures imposades) i dels delictes que han sigut comeses pels menors i generen la seua responsabilitat penal, amb la finalitat de coadjuvar a tindre una imatge real de l'estat actual del sistema de justícia juvenil en l'àmbit de la nostra Comunitat.

En el marc de la present actuació d'ofici, durant l'any 2016 es va demanar informació de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives sobre les mesures imposades en el nostre àmbit territorial i el perfil dels menors infractors i s'han realitzat visites als centres d'internament de la Comunitat Valenciana.

En el moment de tancar el present informe anual, aquesta queixa d'ofici es troba en fase d'elaboració final, amb la finalitat de ser presentat com a informe especial a les Corts al llarg del present exercici.

Queixa d'ofici núm. 23/2016 (expedient [núm. 1610465](#)), sobre la necessitat de concurs de tercera persona en els procediments de valoració del grau de discapacitat.

El Síndic de Greuges va tindre coneixement que la valoració de la necessitat de concurs de tercera persona per a les persones valorades amb un grau de discapacitat igual o superior al 75%, estava augmentat la demora en l'emissió dels certificats de grau de discapacitat, amb el perjudici que això implica per a les persones amb discapacitat que, per la seua afectació, més necessiten les ajudes i prestacions a què tenen dret.

Després de demanar la informació necessària de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, el Síndic de Greuges va emetre resolució, [en data 1 de març de 2017](#), en la línia que s'adoptaren les mesures necessàries per a garantir que els certificats de discapacitat foren emesos en el termini legal establert.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va emetre un informe respecte d'això i va acceptar, en termes generals, les recomanacions realitzades, per la qual cosa acordarem el tancament de l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 24/2016 (expedient [núm. 1610679](#)), sobre l'existència de deficiències en estructures del centre d'educació infantil i primària Leonor Canalejas de Benidorm.

En el passat exercici donàvem compte de la incoació d'ofici d'una queixa sobre les deficiències estructurals en el CEIP Leonor Canalejas de Benidorm, un centre amb una antiguitat de més de 50 anys, que havien estat denunciades periodísticament. La investigació es va dirigir a conèixer de primera mà la realitat de les publicacions periodístiques i ens vam adreçar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de Benidorm.

Acordarem el tancament de la queixa després d'acceptar l'esmentada Conselleria la nostra recomanació en el sentit que, en col·laboració amb l'Ajuntament de Benidorm, adoptara amb caràcter d'urgència les mesures necessàries per a l'enderrocament de les cases de mestres del CEIP Leonor Canalejas, atesa la ruïna certa que presenten, i que hi construïra gimnàs i un espai destinat a menjador escolar.

Queixa d'ofici núm. 25/2016 (expedient núm. 1612278), sobre l'atenció a les persones usuàries de la Residència Mixta de Tercera Edat de Carlet (València).

Per informacions aparegudes en els mitjans de comunicació, el Síndic de Greuges va tindre coneixement de la desatenció que pateixen les persones ancianes que habiten a la Residència Mixta de Tercera Edat de Carlet (València).

Les informacions aparegudes descriuen situacions de desatenció que afecten la seguretat d'aquestes persones.

En concret es denuncia que no ha sigut possible posar en funcionament el protocol de caigudes, a causa de la falta de personal que impedeix la cobertura adequada dels torns de treball.

En el seu informe, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives explica amb detall les actuacions que s'estan duent a terme per a la millora de la qualitat d'atenció de les persones dependents ateses en la RPMD de Carlet, com també el seu nivell d'implantació.

Davant dels informes emesos, en data 1 de juny de 2017 es resol el tancament i l'arxivament de les actuacions, sense perjudici que posteriors circumstàncies aconsellen la seua reobertura.

Queixa d'ofici núm. 26/2016 (expedient núm. 1612331), sobre la situació dels menors estrangers no acompanyats.

El Síndic de Greuges va tramitar una queixa d'ofici núm. 201601485 per a conèixer la problemàtica dels xiquets refugiats que fugen dels seus països d'origen perquè hi ha conflicte armat. El Síndic volia saber si aquesta problemàtica estava sent detectada a la Comunitat Valenciana i les actuacions previstes per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a assegurar l'atenció dels xiquets i les xiquetes afectats.

En l'informe emés per la Conselleria es destacava l'augment de casos de menors estrangers no acompanyats que estaven sent atesos en el sistema de protecció de menors.

Sobre la problemàtica dels menors estrangers ja es va pronunciar el Síndic de Greuges l'any 2012, i va emetre una sèrie de recomanacions fruit de la tramitació de la queixa d'ofici 1110472.

Igualment, les dades aparegudes recentment en mitjans de comunicació donen mostra del repunt en els casos de menors estrangers no acompanyats que han de ser atesos pel sistema de protecció a la infància de la Comunitat Valenciana.

A fi de demanar la informació necessària, vam sol·licitar informes a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i vam visitar els centres en què són atesos aquests menors.

Durant el mes de desembre de 2017 s'han obert nous centres en què, majoritàriament, són atesos menors estrangers no acompanyats. En el primer trimestre de 2018 es té previst cursar-hi visita i concloure la tramitació de la queixa.

Queixa d'ofici núm. 27/2016 (expedient [núm. 1612544](#)), sobre la retirada de la coberta de fibrociment en el centre d'educació infantil i primària Pla Barraques del Campello.

La demanda dels pares del CEIP Pla Barraques davant de l'Administració educativa perquè retiraren una coberta d'amiant (fibrociment) ubicada en l'edifici on estan els alumnes d'Educació Primària, i de la qual es van fer ressò els mitjans de comunicació, va determinar, tal com assenyalàvem en el nostre informe anual corresponent a l'exercici 2016, la incoació d'una queixa d'ofici la tramitació de la qual ha conclòs en el present any mitjançant una resolució dirigida a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport perquè, amb urgència, retirara la coberta d'amiant qüestionada, una labor que ha de realitzar personal especialitzat tenint en compte que la presència d'amiant representa un reservori de material cancerigen les fibres del qual poden filtrar-se per una possible ruptura inadvertida i ser inhalades encara que siga en ínfima quantitat, i que és causa, segons indiquen els especialistes, de mesoteolioma maligne i càncer.

Les plaques de ciment i amiant, comunament anomenades “d'uralita”, contenen fibres d'amiant, material tòxic i prohibit a Europa, i el seu ús a Espanya, en qualsevol forma o producte, va quedar definitivament vetat l'any 2002.

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport va acceptar la resolució emesa per aquesta institució i indicava que les obres estaven previstes per a la fi de juny de 2017 i que finalitzarien abans de l'inici del curs escolar 2017/18, per la qual cosa vam donar per finalitzada la nostra intervenció.

Aquesta institució va agrair a l'Ajuntament del Campello la col·laboració prestada a pesar que la naturalesa dels treballs que calia realitzar per a la retirada de la coberta d'amiant del citat CEIP sobrepassava les competències dels ajuntaments, centrades exclusivament en el manteniment i conservació dels edificis escolars.

Queixa d'ofici núm. 29/2016 (expedient [núm. 1612546](#)), sobre el despreniment de la façana de l'institut d'educació secundària Torrellano a Elx.

El risc existent per a la comunitat escolar, personal docent i personal administratiu de l'IES Torrellano, d'Elx, a causa de despreniments i enfonsaments de parets i l'aparició de clivells de consideració en tot el centre va determinar la incoació d'una queixa d'ofici, de la qual vam donar compte en l'exercici corresponent a l'any 2016.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa vam dirigir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport una recomanació perquè escometeren, amb caràcter d'urgència atés l'elevat risc existent, les reformes reflectides en els informes tècnics realitzats pels servicis tècnics de la Conselleria i que, després de l'elaboració d'una memòria detallada i l'autorització de crèdit, immediatament enderrocara la façana de cara vista de la zona de jocs esportius, i que els servicis tècnics de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport efectuaren una valoració exhaustiva de les patologies existents en l'edifici a fi d'actuar amb la major celeritat possible per a esmenar-les.

La comunicació rebuda de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport indicava l'adjudicació a una empresa de l'estudi de la patologia i, en definitiva, l'acceptació de la nostra resolució va determinar el tancament i l'arxivament de la queixa.

Queixa d'ofici núm. 31/2016 (expedient núm. 1612713), sobre la supressió del transport escolar a l'IES de Xixona per als alumnes residents a la Torre de les Maçanes.

En l'exercici anterior donàvem compte de la incoació d'ofici de la queixa indicada, en la qual, substancialment, s'abordava la supressió de transport escolar als alumnes adscrits a l'IES de Xixona residents a la Torres de les Maçanes.

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, en considerar que la distància existent entre les dues localitats esmentades és de 13 km i que la quantia econòmica per curs i alumne era de 597 €, va determinar la concessió per aquest import d'ajudes individuals als alumnes sol·licitants, i va facilitar, en conseqüència, la normalització de l'assistència del grup de 8 alumnes afectats l'IES de Xixona dins del marc legislatiu vigent.

Queixa d'ofici núm. 32/2016 (expedient núm. 1612714), sobre l'exclusió d'alumnes del servici de transport escolar a un IES de Torrevieja.

Vam tancar la queixa de referència, de què donàrem compte en l'anterior Informe anual a les Corts, ja que de la comunicació rebuda de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport es despenia el següent:

(...)

a) Educació Infantil i Primària

- En educació infantil i primària no s'han produït canvis ni supressió de rutes en els centres de Torrevejeja. Únicament algunes modificacions quant a la capacitat dels autobusos que realitzen les diferents rutes.

- El nombre total d'autobusos que realitzen el servici actualment és el mateix que el corresponent al curs passat; és a dir, 23, amb una capacitat de 1.105 places, el que significa un increment de 20 places respecte del curs passat.

- Durant el present curs el nombre d'alumnes beneficiaris i autoritzats que fan ús del transport escolar és de 962, davant dels 977 que el van utilitzar durant el curs passat.

Conseqüentment, s'observa que no hi ha diferències significatives, com tampoc ho són les corresponents al nombre absolut d'alumnat matriculat en els centres d'infantil i primària en la localitat.

b) Educació Secundària Obligatoria:

- S'ha produït la supressió de 3 línies: 310238 i 0310239, ambdues de l'IES Les Llacunes i 0310241 de l'IES Mare Nostrum.

Òbviament, no són més de la meitat dels 1.000 alumnes que es diu en el text de l'ofici de la queixa.

- En aquests moments resten 65 llocs vacants en les diverses rutes.

- S'ha realitzat per part del Consell Escolar Municipal i s'ha aprovat per àmplia majoria la petició d'una nova adscripció dels centres de primària als instituts de secundària, per a poder racionalitzar i facilitar l'accés dels alumnes dels col·legis i acostar-los geogràficament als instituts i racionalitzar el transport col·lectiu.

Durant el curs escolar 2016-2017 s'ha produït una disminució de 3 línies en ESO, per tant comporta una reducció de la matriculació que juntament amb una baixa de 60 alumnes matriculats en batxillerat ha reduït la demanda de beneficiaris i possibles autoritzacions.

De conformitat amb tot el que antecedeix i a la vista dels informes que es troben en l'expedient, vam finalitzar la nostra investigació.

Queixa d'ofici núm. 33/201 ([expedient núm. 1612715](#)), sobre l'aplicació del Programa Xarxa Llibres.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa d'ofici i les interposades a instància de part que hi van ser acumulades, vam resoldre, amb caràcter general, la qüestió plantejada i vam dictar una resolució els fonaments de la qual són els següents:

Aquesta institució no pot acceptar que mesos després del començament del curs escolar l'Administració haja fet efectiu el pagament de tota la dotació econòmica de l'Ordre 26/2016 tan sols al 74% dels centres públics, ja que l'impagament d'aquesta dotació ha determinat que en el present curs els centres no hagen pogut realitzar el pagament de la totalitat dels llibres de text subministrats a les llibreries, i que tal com es desprén de les queixes tramitades sobre el particular, els pares s'hagen vist abocats a avançar el pagament, inclús

en aquells casos en què els alumnes que es van acollir al programa havien lliurat la totalitat dels llibres del curs anterior i que el centre li donara el vistiplau per estar en perfecte estat.

La dotació econòmica per a assegurar el bon funcionament del banc de llibres passa inevitablement per establir una dotació pressupostària específica al principi i així impedir que els centres hagen de fer ús dels diners disponibles de les despeses de funcionament per a comprar i avançar el pagament dels llibres fins que reben la dotació econòmica de la Conselleria, i això comporta, en definitiva, que la pròpia Conselleria ha de comprometre's, i també obligar-se, a avançar les despeses de funcionament dels centres escolars abans del començament del curs.

En conseqüència, es fa necessari que l'alumnat participant tinga a la seua disposició, a principis de curs, els llibres de text i material curricular quan haja lliurat el lot del curs que acaba de realitzar, i que els centres educatius reben instruccions clares per a gestionar el programa de llibres de text juntament amb la Conselleria, de conformitat amb el que preveuen els arts. 27, 28, 29 i 31 de la mencionada Ordre, relatiu al finançament, dotació econòmica i procediment per a la reposició i renovació de llibres d'aquest programa.

De conformitat amb tot el que antecedeix i amb el que preveu l'art. 29 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport Que per al curs 2017/18 arbitrara les mesures necessàries per a establir una dotació pressupostària específica perquè els centres docents no hagen de fer ús dels diners disponibles de les despeses de funcionament per a adquirir i avançar el pagament dels llibres i material escolar fins que reben la dotació econòmica de la Conselleria, per a així garantir que tots els alumnes que s'hagen adherit al programa Xarxa Llibres puguin disposar de tots els llibres de text i material curricular a l'inici del curs.

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport va acceptar la resolució formulada, i tancarem i arxivarem l'expedient.

Queixa d'ofici núm. 37/2016 (expedient [núm. 1612875](#)), sobre la situació de la Unitat de Salut Mental Infantojuvenil (USMI) de Catarroja.

Des del Síndic de Greuges vam tindre coneixement de la situació de la Unitat de Salut Mental Infantojuvenil (d'ara endavant, USMI) de Catarroja, que podria comportar un perjudici per als seus usuaris menors d'edat i les seues famílies. D'aquesta informació es desprenia que:

Al gener de 2015 la USM de Catarroja, juntament amb la USMI, van passar a formar part del Departament de Salut La Fe. En aquest moment la USMI comptava amb un psiquiatre i un psicòleg a temps complet, un administratiu i un psiquiatre a temps parcial compartit amb el Departament d'origen (Peset), psiquiatre que es va sumar a l'equip uns dos anys abans, atesa la sobrecàrrega assistencial que ja suportava la USMI en aquell moment.

Una vegada produït el canvi de Departament, el psiquiatre a temps parcial ha reduït progressivament el seu horari assistencial en la USMI de Catarroja fins que, en aquest moment, realitza la seua funció únicament en Peset, i a Catarroja hi ha només un psiquiatre infantil que atén, a més dels pacients de

la zona, els qui atenia l'altre psiquiatre, i els pacients que havien iniciat el seguiment i que pertanyien als centres de salut que no van passar a formar part de La Fe (Sedaví, Alfafar, Benetússer).

Els professionals de la USMI de Catarroja es troben així en una situació de sobrecàrrega assistencial major que la que va justificar l'augment de plantilla en 2013, que repercuteix negativament en la qualitat assistencial a pesar de l'esforç que realitzen per atendre'ls a tots, i que és necessari que es resolguen amb urgència les mancances existents.

Segons hem pogut saber, no és possible crear places per a aquesta USMI per dos motius: falta de recursos econòmics i que la USMI no consta com a tal i el personal que hi treballa es troba adscrit a la Unitat de Salut Mental d'Adults (es tractaria, per tant, d'una "USMI fantasma"). Considerem que si resultara cert el fet que la USMI no consta com a tal en Conselleria i aquest és el motiu pel qual no és possible sol·licitar el personal addicional que aquesta necessita, ni els pacients d'aquesta àrea ni els seus professionals compten amb els recursos necessaris per a dotar la unitat d'una assistència de qualitat, ja que segons pareix tampoc disposen de treballador social i/o infermer per a la unitat per no existir aquesta (¿?) i han de recórrer als professionals de la USM d'adults; és a dir, aquesta no-existència de la unitat a nivell administratiu juntament amb la falta de diners per a contractar més personal, justificaria que no fóra possible fer constar la necessitat de personal davant de l'Administració.

Davant de la situació anteriorment descrita considerem imprescindible que s'estudie la situació d'aquesta USMI i que s'esmenen amb urgència les necessitats de personal que suporta des de fa anys per l'augment progressiu de la demanda assistencial i la reducció de personal que ha motivat el canvi de departament que es va dur a terme a principis de 2015. Creiem que la USMI de Catarroja necessita amb urgència, almenys, un altre psiquiatre infantil a temps complet i un treballador social, i que haurien d'estudiar-se tant la seua situació administrativa com les necessitats de personal en general.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va acceptar la nostra recomanació consistent que es realitzara un esforç organitzatiu i pressupostari que permetia comptar amb uns servicis sanitaris de salut mental infantoadolescent dignes i adequats en la localitat de Catarroja, que garantisquen la igualtat en l'accés i en les condicions de les prestacions sanitàries.

Queixa d'ofici núm. 38/2016 (expedient [núm. 1613204](#)), sobre l'acollida i inserció a persones sol·licitants d'asil i refugi.

La queixa d'ofici té com a base la proposta presentada per escrit pel representant de CEAR-CV als participants en la sessió del Ple de l'Observatori de la Vulnerabilitat del Síndic de Greuges, duta a terme el 18 d'octubre de 2016, en la qual es van abordar els problemes relacionats amb l'aplicació del dret d'asil i protecció internacional, i allò que s'ha debatut sobre les actuacions administratives portades a efecte, fins a la data.

El Síndic de Greuges és coneixedor de l'amplitud del problema de les migracions forçoses, a què ens enfrontem. També és conscient que la seua complexitat determinarà la seua permanència en el temps. Per això, buscant l'eficàcia en el tractament dels seus distints aspectes, ha decidit parcel·lar el seu estudi, la qual cosa no serà impediment per a l'elaboració d'un informe de caràcter més global, si resultara aconsellable.

Les informacions emeses per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives van ser treballades juntament amb altres informes emesos respecte d'això per institucions públiques i privades així com per ONG del sector, i vam comptar amb la col·laboració activa del Sr. Carlos Gómez Gil, professor de la Universitat d'Alacant i director de l'Observatori Permanent de la Immigració de l'esmentada Universitat.

En data [18 de gener de 2018](#) s'ha emés resolució, actualment pendent de resposta (dins de termini) de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Queixa d'ofici núm. 39/2016 (expedient núm. 1613310), sobre les molèsties per la pràctica de botelló al barri de Benimaclet de València.

Es va tindre coneixement de l'existència d'un gran nombre de queixes dels veïns de Benimaclet com a conseqüència dels problemes derivats de l'afluència de persones per a realitzar “botelló” a la Plaça de Benimaclet i carrers adjacents.

L'Ajuntament de València ens va informar de les actuacions que s'estan duent a terme per a evitar la problemàtica denunciada, que van des de les actuacions i denúncies per consum d'alcohol en la via pública, contaminació acústica, intervenció d'envasos, identificacions, denúncies a establiments i venda ambulant o desallotjament de persones, fins als dispositius especials de vigilància per part del grup nocturn de la divisió GOE.

A la vista de les actuacions que s'estan duent a terme per l'Ajuntament de València, vam arxivar l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 40/2016 (expedient [núm. 1613678](#)), sobre l'existència de barracons en el centre d'educació infantil i primària Platges d'Orihuela.

Aquesta institució va tindre coneixement pels mitjans de comunicació que les pluges succeïdes a la província d'Alacant, i concretament a Orihuela, van deixar sense classe els alumnes del CEIP Platges d'Orihuela, integrat exclusivament per instal·lacions provisionals (“barracons”) des de fa més de 14 anys.

L'esmentada circumstància va inutilitzar, segons pareix, bona part de les instal·lacions del centre escolar i, segons declaracions de l'AMPA, la situació no obeeïa exclusivament a les pluges, sinó a la falta de manteniment i conservació de les instal·lacions per part de l'empresa adjudicatària.

No obstant això, segons manifestaven, cada vegada que les condicions meteorològiques són adverses els desperfectes impedeixen l'accés al col·legi a causa de les filtracions d'aigua per les finestres, que afecten no sols el material escolar, sinó també els ordinadors i quadres de llum, amb el consegüent risc per a la seguretat de tota la comunitat escolar (alumnes, professorat, personal administratiu, etc.).

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa vam resoldre l'expedient amb les dades que hi consten, i vam dictar una resolució sobre la base dels arguments següents.

En primer lloc i com a qüestió prèvia, cal dir que aquesta institució va agrair tant a l'Administració autonòmica com a la local la seua disposició per a assumir com a pròpies

les reivindicacions dels pares d'alumnes del CEIP Platges d'Orihuela en demanda de la construcció d'un nou centre docent en la ciutat esmentada, tenint en compte que el referit centre està compost exclusivament per instal·lacions provisionals ("barracons"); unes instal·lacions que a causa del temps transcorregut també presenten múltiples deficiències i que no reuneixen els requisits mínims que la legislació exigeix als centres educatius i l'absència dels quals determina que no s'hi puga exercir amb eficàcia l'activitat docent.

L'educació que s'ofereix als alumnes del CEIP Platges d'Orihuela, en aquest sentit, és una educació que, d'acord amb la pròpia normativa vigent a aquest efecte, no és susceptible d'assolir el nivell de qualitat previst perquè no s'han posat a disposició del correcte desenvolupament de la funció docent aquelles infraestructures que la pròpia legislació considera mínimes per a assegurar una educació de qualitat.

Una educació de qualitat imposa a l'Administració educativa l'obligació que els centres docents estiguen dotats del personal i els recursos educatius i materials necessaris i que els edificis reunisquen els requisits mínims previstos en la legislació vigent, i d'ací deriva l'obligació pública d'adequar-los a les previsions legals que garantisquen la satisfacció del dret de tots a una educació de qualitat en termes d'igualtat efectiva; una adequació que òbviament no s'ha produït en el CEIP citat, els alumnes del qual porten anys en instal·lacions provisionals ("barracons"); instal·lacions que a causa del pas del temps tampoc reuneixen els requisits mínimament exigibles per a l'exercici de la funció docent i amb falta d'espais físics necessaris per a desenvolupar amb normalitat els aprenentatges, i que pateixen danys continus a causa de les inclemències meteorològiques i la seua antiguitat.

I, per tant, la conversió del que hauria de ser una situació excepcional i transitòria en un estat de coses que es prolonga indefinidament en el temps, a pesar que la qüestió estiga en via de solució, és una circumstància que no pot rebre la consideració per part d'aquesta institució d'actuació pública regular, per això suggerirem a ambdues administracions que, en l'àmbit del seu respectiu marc competencial, realitzaren una valoració exhaustiva de les deficiències existents en les instal·lacions provisionals i adoptaren les mesures necessàries perquè l'empresa adjudicatària de les instal·lacions provisionals realitzara una doble coberta per a evitar les filtracions d'aigua, i es revisaren les instal·lacions provisionals pels servicis tècnics de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport fins que s'escometa la construcció i/o adequació d'un nou centre.

La resolució emesa a aquest efecte, sobre la base dels fonaments esmentats, va ser acceptada per l'Administració educativa.

Queixa d'ofici núm. 41/2016 (expedient [núm. 1613679](#)), sobre l'existència de barracons en el centre d'educació infantil i primària núm. 103 de València.

La situació del CEIP 103 de València no sols és coneguda per aquesta institució a través dels mitjans de comunicació, ja que, amb motiu de les queixes 20100258 i 201513226, el Síndic de Greuges va dirigir dues resolucions a l'Administració educativa en què li recomanava que promoguera les actuacions necessàries davant de l'Ajuntament de València per a la regulació juridicopatrimonial d'una parcel·la dotacional educativa per a la construcció d'un nou CEIP 103 (queixa núm. 20100258), i, amb data 19/01/2016 (queixa núm. 201513226), perquè promoguera totes les actuacions necessàries per a agilitzar la construcció de l'esmentat col·legi i resolguera els problemes provocats per

l'entrada d'aigua per les columnes on està ubicat el cablejat elèctric i que genera greu risc per a la comunitat escolar.

Ambdues resolucions van ser acceptades per l'Administració educativa, però, com que ha persistit en el temps una situació com la descrita sense que s'haja donat solució al CEIP 103 de València, el Síndic de Greuges va determinar la incoació, d'ofici, d'una queixa la investigació de la qual es va dirigir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de València per a aconseguir conèixer les mesures adoptades, en primer lloc, sobre la situació dels menors escolars després d'haver sigut desallotjats el passat dia 22 de novembre a causa de les pluges i la no-idoneïtat de les aules per a impartir docència, i en segona instància, per a instar informe detallat de l'estat en què es troba l'expedient per a la construcció del nou CEIP 103.

De la lectura dels informes emesos s'infereix que la qüestió està en via de solució, per la qual cosa, segons informe emés per la Subdirecció General d'Infraestructures Educatives «una vegada haja sigut concedida la llicència d'obres, la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport licitarà les obres de construcció del centre», i el consistori valencià va donar compte que “la llicència d'obres de la construcció del CEIP 103 es troba actualment en període d'informació pública de la sol·licitud de llicència ambiental (publicada en pàgina web de l'Ajuntament de València i en el Tauler d'Edictes Electrònic), que finalitzarà el pròxima dia 2 de gener de 2017”.

No obstant això, també de l'informe que es troba en l'expedient emés per l'Ajuntament de València s'infereix que en data 22/12/2016 “es troba pendent d'aportar per la Conselleria d'Educació l'autorització de l'Agència Estatal Ferroviària, així com la documentació tècnica que esmena les deficiències assenyalades en l'informe del Servei de Residus (de data 23 de novembre de 2016), i l'aportació de la documentació presentada el 25 de novembre de 2016, adequadament visada, per a emetre informe tècnic final del Servei de Llicències Urbanística, Obres Edificació”.

De conformitat amb tot el que hem dit, ratifiquem, i a aquella ens remetem, la resolució emesa pel Síndic de Greuges amb motiu de la queixa 20100258 respecte de la construcció d'un nou CEIP 103 al carrer Luis García Berlanga de València, i recomanem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que adoptara les mesures necessàries per a agilitzar la construcció del CEIP 103 de València, tot promovent les actuacions necessàries tan ràpidament com siga possible per a aportar a l'Ajuntament de València l'autorització de l'Agència Estatal Ferroviària i la documentació tècnica que esmena les deficiències assenyalades en l'informe de residus de data 23/11/2016 i tots els altres dictàmens necessaris a fi de regularitzar la parcel·la dotacional educativa situada al carrer Luis García Berlanga de València per a la construcció del nou CEIP.

Així mateix, recomanàrem que els Servicis Tècnics de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport realitzaren una valoració exhaustiva de les deficiències existents en les instal·lacions provisionals (“barracons”) del CEIP 103 i que les esmenaren quan concloguera la seua construcció i/o adequació.

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport va acceptar les recomanacions formulades a aquest efecte i vam concloure les nostres actuacions.

Queixa d'ofici núm. 42/2016 (expedient 1613699), sobre l'abastiment d'aigua potable a la Sierra Perenchiza (Chiva).

A través dels mitjans de comunicació social, el Síndic de Greuges va tindre coneixement de l'existència del problema d'abastiment d'aigua potable que afecta una part de la població del municipi de Chiva; concretament les persones que resideixen a la urbanització de la Serra Perenchiza.

Segons s'assenyalava en la informació publicada, el dia 5 de novembre de 2016 la Conselleria de Sanitat va emetre un comunicat en el qual declarava que l'aigua que se subministrava als veïns d'aquesta zona “no era apta per al consum humà, en especial per a la beguda per part de lactants i dones embarassades, com també per a preparar aliments infantils”, ja que superava el nivell de nitrats sulfúrics autoritzats. Això havia provocat que des de fa un mes no estiga garantit el subministrament d'aigua potable en aquesta zona, cosa que provoca lògiques molèsties i contratemps als residents.

La informació periodística consultada destacava, així mateix, l'adopció de mesures tant provisionals (per a garantir el subministrament immediat d'aigua potable, mitjançant la instal·lació d'uns depòsits d'aigua), com definitives (en aquest sentit, s'assenyala l'existència de tres possibilitats d'actuació, com són portar aigua dels pous de Torrent, Pedralba o Gestalgar; aconseguir aigua del Túria, ja que la unió de municipis de Chiva, Cheste i Godella té assignats 5 hectòmetres cúbics anuals, però la infraestructura encara no s'ha construït; o la construcció d'una depuradora per a tractar les aigües de Chiva i Cheste).

Tenint en compte tot el que antecedeix vam obrir la present queixa d'ofici, amb la finalitat de conèixer quines eren les mesures que, des de l'administració implicada, eren susceptibles d'adopció para per a pal·liar el problema d'abastiment d'aigua potable que pateixen els veïns de les urbanitzacions ressenyades del municipi de Chiva.

En l'informe remés, l'Administració ens va exposar les mesures que s'estaven estudiant per a donar solució al problema d'abastiment d'aigua potable a les zones de referència.

La remissió de la informació va determinar el tancament de l'expedient de queixa, en estar el problema analitzat en via de ser solucionat per l'Administració municipal.

Queixa d'ofici núm. 43/2016 (expedient [núm. 1613700](#)), sobre l'acompanyament a menors en la sala d'extracció de sang en l'Hospital Sant Joan d'Alacant.

Amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 1408319, el Síndic de Greuges en data 30/07/2015 va suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública el següent:

(...) que extreme al màxim el dret dels pares/mares (o qui els substituïsquen legalment) d'acompanyar els seus fills/es menors d'edat en el moment de realitzar les extraccions de sang, tot això en condicions d'igualtat i sense perjudici dels criteris clínics assistencials.

L'Administració sanitària valenciana, a través del Servei de Comunicació i Atenció amb el Pacient, en data 23/09/2015 va acceptar el nostre suggeriment sobre l'acompanyament als xiquets/es en la sala d'extracció de mostres.

A la vista d'això anterior, en data 6/10/2015 vam tancar la queixa núm. 1408319, cosa que va ser notificada a l'autora de la queixa i a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

No obstant això, va tindre entrada escrit de queixa en què la seua autora manifestava els fets i les consideracions següents:

- Que era coneixedora de la Resolució del Síndic Ref. Queixa núm. 1408319 de 30 de juliol de 2015 que va ser acceptada per la Conselleria de Salut Pública. La resolució tractava el tema de l'acompanyament dels pares en les extraccions de sang dels seus fills respecte a l'Hospital de la Fe.

- Que “Fa uns dies descobrisc en Internet una petició de change.org d'una mare desesperada que acudeix regularment amb el seu fill a l'Hospital Sant Joan d'Alacant per a efectuar extraccions de sang al seu fill i a la qual impedeixen acompanyar el seu fill en les extraccions. Aquesta és la petició:

<https://www.change.org/p/hospital-san-juan-alicante-rectificaci%C3%B3n-estar-con-mi-hijo-mientras-le-sacan-sangre>

- A la vista de l'anterior sol·licitava del Síndic de Greuges, entre altres qüestions, que “(...) ERADIQUE aquesta forma cruel, arbitrària i innecessària de MALTRACTAMENT INSTITUCIONAL per sempre, tant de l'Hospital de Sant Joan, com de qualsevol altre Hospital de la Comunitat Valenciana”.

Davant d'això anterior, vam demanar informació a l'Administració sanitària valenciana en relació amb la situació de l'acompanyament dels pares i mares en el moment de les extraccions de sang dels seus fills/es menors en relació amb l'Hospital de Sant Joan d'Alacant.

Finalment, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va acceptar el nostre suggeriment que extremara al màxim el dret dels pares/mares (o qui els substituïsquen legalment) d'acompanyar els seus fills/es menors d'edat en el moment de realitzar les extraccions de sang, tot això en condicions d'igualtat i sense perjudici dels criteris clínics assistencials.

Queixa d'ofici núm. 44/2016 (expedient núm. 1614062), sobre l'espatllament del mamògraf de la Unitat de Prevenció de Càncer de Mama de Castelló.

Es va tindre coneixement, a través dels mitjans de comunicació, que prop de 300 dones adscrites al Departament de Salut de Castelló s'havien quedat sense mamografia preventiva com a conseqüència de les pluges registrades a la fi del mes de novembre de 2016 a la ciutat de Castelló, unes precipitacions que van negar la sala en què s'ubicaven els aparells.

Segons aquestes fonts, un dels mamògrafs (n'hi havia dos) havia sigut afectat per les pluges. Respecte d'això, l'empresa fabricant del mamògraf va aconsellar parar-lo com a mesura de precaució (acumulació d'aigües).

Com a conseqüència d'això anterior, les cites de diagnòstic precoç de càncer de mama havien quedat ajornades fins al mes de gener de 2017 (data en què es preveia que estarien reparades les filtracions).

La Unitat de Prevenció de Càncer de Mama de Castelló es va inaugurar l'any 2014, amb un cost per a l'Administració sanitària de 60.000 euros en reformes i adequació de les instal·lacions. La Unitat presta cobertura a una població diana de 37.000 dones (en les campanyes de prevenció participen el 70 % de les dones amb més de 45 anys d'edat).

Amb l'objecte de contrastar la referida informació, sol·licitàrem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que ens remetera informació suficient sobre les circumstàncies concurrents en el present supòsit, en especial, que ens informara sobre els punts següents:

Primer. En quina mesura aquesta ruptura afectava la llista d'espera.

Segon. Previsions de posada en funcionament del mamògraf.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, a través del director del Departament de Salut Pública de Castelló, ens va comunicar en data 19/01/2017 el següent:

En contestació al seu escrit amb núm. de registre 45/2017, referent a la consulta del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, l'informe que l'avaria del mamògraf de la Unitat de Prevenció de Càncer de Mama de Castelló 1, que dona cobertura a la població del Departament de Salut de Castelló, es va produir el 28 de novembre de 2016, i va quedar sense servici fins al 04 de gener de 2017, data en la qual es va posar novament en funcionament, per a poder esmenar el retard produït s'han establert dos torns de treball (matí i vesprada) i es calcula que en dos mesos s'haurà esmenat el retard”.

Davant d'això anterior, vam concloure les nostres investigacions.

Queixa d'ofici núm. 45/2016 (expedient núm. 1614063), sobre la retirada d'elements de fibrociment en centres docents de la Comunitat Valenciana.

Aquesta institució va tindre coneixement pels mitjans de comunicació de l'existència a la Comunitat Valenciana de 84 centres que tenen amiant en les seues instal·lacions i que no consta cap planificació per a la seua retirada.

La informació va ser facilitada per la denominada “Comissió Fibrociment No, gràcies”, conformada per la Confederació d'AMPAS Gonzalo Anaya, la Federació d'Ensenyament de CCOO-PV i Esquerra Unida, que estaven demanant la retirada, per tècnics especialistes, de l'amiant en tots els centres de la Comunitat Valenciana tenint en compte la perillositat dels treballs que cal realitzar i que han de ser executats per personal especialitzat.

En conseqüència, i per a conèixer de primera mà la situació descrita, el Síndic de Greuges va resoldre la incoació d'ofici d'una queixa la investigació de la qual s'ha dirigit a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport perquè concrete els centres afectats i la planificació prevista per a la retirada d'uralita en canalitzacions, depòsits, sostres, etc. dels centres, així com l'existència d'un calendari per a dur a terme els treballs, que es considerava pertinent que foren en època de vacances de Nadal.

Recomanàrem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que amb urgència retirara, per personal especialitzat, les cobertes d'amiant dels edificis docents dels centres docents de la Comunitat Valenciana, tot aprofitant vacances escolars, i que mantinguera informada aquesta institució de les actuacions realitzades en cadascun, per la qual cosa seria necessari establir un calendari concret que, amb un informe previ dels tècnics competents determinara la prioritat dels treballs que cal realitzar tenint en compte el grau de deteriorament dels elements d'uralita existents.

L'acceptació de la resolució i l'aportació del calendari previst per a la retirada d'amiant va justificar el tancament de la queixa.

Queixa d'ofici núm. 47/2016 (expedient núm. 1614065), problemes de seguretat i salubritat en edifici abandonat a la ciutat de Castelló de la Plana.

A través dels mitjans de comunicació social, el Síndic de Greuges va tindre coneixement dels problemes de salubritat i seguretat que presenta un edifici abandonat, situat a la plaça de Donoso Cortés de la ciutat de Castelló (carrer Cardenal Costa, cantó amb carrer Pintor Ribera).

Segons assenyalava la notícia publicada, la situació d'abandó i ruïna en què es troba l'edifici de referència es prolonga des de fa anys i això ha acabat per generar-hi un procés de degradació que ha conduït que s'hagen produït despreniment d'enderrocs a la via pública (fet que ha obligat l'Ajuntament a col·locar tanques en la vorera per a evitar el trànsit de vianants) i a la presència de plagues de rosegadors, així com de mala herba.

Segons relatava el text publicat, la situació d'insalubritat resulta augmentada en romandre els enderrocs despresos a la via pública, sense haver sigut recollits.

Davant de tot això anterior, vam obrir la present queixa d'ofici amb la finalitat de conèixer quines són les mesures que, des de l'administració implicada, eren susceptibles d'adopció per a pal·liar el problema de salubritat i seguretat que planteja la situació d'abandó de l'edifici de referència i, en especial, les mesures acordades per a impulsar l'adopció de la pertinent orde d'execució, destinada a aconseguir que els propietaris de l'edifici complisquen amb els seus deures de conservació de la propietat en adequada situació d'ornament i salubritat i, si escau, que ordenen la seua execució subsidiària per l'Administració municipal, en els termes que preveu la legislació vigent.

L'Administració ens va remetre informe sobre l'objecte del present expedient i exposava que l'informe tècnic elaborat pels servicis municipals assenyalava que, respecte de l'esmentat edifici, «s'ha rebut informe de la Policia local amb l'avís» sobre els fets succeïts de caigudes d'enderrocs i que en la data d'emissió de l'informe està «pendent d'iniciar-se expedient d'ordre d'execució».

La remissió de la informació va determinar el tancament de l'expedient de queixa, en estar el problema analitzat en via de ser solucionat per l'Administració municipal.

Queixa d'ofici núm. 12/2015 (expedient núm. 1507778), sobre la valoració del grau de dependència d'un menor.

El menor tenia reconegut un Grau 3 Nivell 2 de dependència. Posteriorment, la Conselleria, d'ofici, va revisar el grau de dependència reconegut el resultat de la qual va implicar que el menor fóra valorat amb un Grau 1, sense ser resolt el corresponent PIA. Després de la reducció del grau de dependència, el menor deixa de percebre la prestació de 598 euros en concepte de cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional, la qual cosa dificulta que continuara rebent les ajudes necessàries per a la seua atenció (per exemple la no-adquisició de la fèrula que el metge rehabilitador havia prescrit).

El Síndic de Greuges va emetre resolució en data 2 de setembre de 2016 i recomanava, entre altres qüestions, la urgent resolució del PIA així com que es realitzara l'estudi integral de les necessitats del menor a fi de garantir que es disposen els mitjans necessaris per a assegurar el dret reconegut a tot xiquet al gaudi del més alt nivell possible de salut i a servicis per al tractament de les malalties i la rehabilitació de la salut.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va acceptar les recomanacions emeses, i vam tancar l'expedient en data 26 de gener de 2017.

Queixa d'ofici núm. 14/2015 (expedient núm. 1511271), sobre l'atenció de casos d'assetjament escolar a la Comunitat Valenciana.

Iniciada en data 15 de juliol de 2015. Sol·licitats i rebuts els informes de la Conselleria d'Educació, es constitueix un grup de treball dins de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges en data 7 de juny de 2016. L'esmentat grup de treball finalitza el seu encàrrec en data 8 de novembre de 2016.

El 17 de novembre de 2016, organitzada pel Síndic de Greuges, es du a terme la Jornada sobre “Convivència en les escoles: violència, assetjament i ciberassetjament.”

En el moment de tancar aquest Informe anual la queixa es troba en procés de redacció final, en la qual seran incloses tant les dades de treball obtingudes pel grup, i les demanades en la Jornada.

Queixa d'ofici núm. 15/2015 (expedient [núm. 1511272](#)), sobre l'exercici de tutela de menors per part de l'Administració autonòmica.

A través de l'Observatori del Menor del Síndic es va informar el Síndic de Greuges de les actuacions de la llavors Conselleria de Benestar Social referides a menors declarats en situació de desemparament, que podrien vulnerar els drets reconeguts a la infància.

Aquestes actuacions comportaven la demora en l'execució de la mesura per no tindre recursos per a l'exercici de la guarda del menor (places residencials, acolliment familiar).

De la mateixa manera es va tindre coneixement d'alguns casos en què a pesar que els equips municipals de servicis socials els proposaven perquè foren declarats en situació de desemparament per la llavors Conselleria de Benestar Social, aquesta demorava la seua resolució i forçava el manteniment del menor en el seu domicili encara que aquesta situació podria posar en risc la seua protecció.

Finalment, alguns casos de menors declarats en desemparament i la guarda dels quals s'exerceix en centres de protecció sembla que hi eren donats d'alta (alguns, després de

llargs períodes d'internament) i la Conselleria de Benestar Social deixava sense efecte la tutela, fins i tot no tenia informe favorable per part de l'Equip Municipal de Serveis Socials.

El Síndic de Greuges va emetre [Resolució en data 6 de juliol de 2016](#).

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha acceptat, en termes generals, les recomanacions emeses pel Síndic de Greuges.

Queixa d'ofici núm. 19/2015 (expedient [núm. 1511545](#)), sobre el procés selectiu de mestres en audició i llenguatge.

A través dels mitjans de comunicació, vam tindre coneixement de la situació dels aspirants a 46 places de mestre d'Audició i Llenguatge (logopeda de centres docents) a qui no s'havia computat entre els mèrits el certificat de Nivell Avançat (B2) de València de l'Escola Oficial d'Idiomes (EOI).

Segons aquestes fonts, en les bases de l'oposició especificaven que en la fase de mèrits el Nivell Avançat de les EOI equivalia a 0,5 punts, la ponderació del qual en la nota global són 16 centèsimes més (aquestes centèsimes de més poden significar obtenir la plaça o, en molts casos, assegurar una millor posició en les borses de treball d'interins).

Mentre que els tribunals de València i Alacant no havien puntuat el B2 de valencià, els dos tribunals de Castelló sí que ho havien fet. En aquest sentit, es destacava que el Tribunal 3 de València va arribar a publicar les llista definitiva amb aquestes 16 centèsimes però, mitja hora després, la va retirar tot al·legant que “per ordre estricta de la Conselleria” no es comptaria aquest mèrit.

En aquest sentit, eren 25 les persones aspirants afectades per aquesta disparitat de criteris dels tribunals. Algunes havien impugnat les qualificacions.

Una vegada finalitzada la nostra investigació d'ofici, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que, sense perjudici de l'autonomia funcional dels tribunals de selecció, en els processos d'accés per a prestar serveis en l'Administració educativa valenciana, s'extreme al màxim l'aplicació dels principis constitucionals d'igualtat, mèrit, capacitat, publicitat i objectivitat. En aquest sentit, li suggerirem que, tan ràpidament com siga possible, adoptara les mesures oportunes a l'objecte que de forma indubtable es garantisquen aquests principis en la baremació d'aspirants de l'especialitat d'Audició i Llenguatge a què es fa referència en la present queixa.

Com que resultava constatable que per idèntics fets motiu d'aquest expedient s'havia presentat recurs jurisdiccional, vam suspendre les nostres actuacions.

Queixa d'ofici núm. 21/2015 (expedient [núm. 1513028](#)), sobre l'acolliment familiar i residencial de menors de 0-6 anys.

La legislació que regula el Sistema de Protecció a la Infància i a l'Adolescència en l'Estat espanyol ha sigut modificada profundament amb la publicació i entrada en vigor de la Llei Orgànica 8/2015, de 22 de juliol i de la Llei 26/2015, de 28 de juliol.

La Llei 26/2015, de 28 de juliol, recull principis rectors de la reforma de les institucions de protecció a la infància i a l'adolescència, tot assenyalant que es donarà prioritat a les mesures estables davant de les temporals, a les familiars davant de les residencials i a les consensuades davant de les imposades.

L'article 21.3 de la Llei 26/2015, de 28 de juliol, estableix:

A fi d'afavorir que la vida del menor es desenvolupi en un entorn familiar, prevaldrà la mesura d'acolliment familiar sobre la d'acolliment residencial per a qualsevol menor, especialment per a menors de sis anys. No s'acordarà l'acolliment residencial per a menors de tres anys excepte en supòsits d'impossibilitat, degudament acreditada, d'adoptar en aquell moment la mesura d'acolliment familiar o quan aquesta mesura no convinga a l'interès superior del menor. Aquesta limitació per a acordar l'acolliment residencial s'aplicarà també als menors de sis anys en el termini més breu possible.

En tot cas, i amb caràcter general, l'acolliment residencial d'aquests menors no tindrà una duració superior a tres mesos.

El Síndic de Greuges va emetre [resolució en data 17 de gener de 2017](#).

La resposta de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives es rep en aquesta institució el 14 de març de 2017 i ens indica que s'accepten i es tenen en compte les recomanacions realitzades.

No obstant la resposta rebuda, es va comprovar en consultes realitzades a alguns centres l'augment del nombre de xiquets/es d'aquestes edats amb mesura d'acolliment residencial.

De la mateixa manera, del contingut de l'informe elaborat es comprova que molts dels casos de menors que per circumstàncies adequadament acreditades es troben ingressats en centres, prolonguen la seua estada més dels tres mesos legalment permesos.

Per això, es va sol·licitar amb data 5 de maig de 2017 a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives informació sobre les mesures concretes que tenia previst posar en marxa per a complir amb la legalitat vigent i evitar nous ingressos de menors de 0-6 anys en centres de protecció i per a modificar la mesura d'acolliment residencial (acolliment familiar o reagrupament familiar) de tots aquells menors d'aquestes edats que porten més de tres mesos internats.

La resposta a l'informe sol·licitat es rep en aquesta institució el 3 de novembre de 2017 i indica que per part de la Conselleria s'ha prioritzat la posada en marxa de mesures de desinstitucionalització de menors de 0-6 anys, i s'ha potenciat el programa d'acolliment familiar d'aquests menors.

No obstant les mesures adoptades i encara que l'Administració considera que hi ha hagut resultats positius com resultat de les seues actuacions, en l'informe de la Conselleria s'indica que els menors que continuen ingressats en centres 1 mes d'abril de 2017 puja a 83 davant dels 105 que hi havia ingressats en el mateix mes de 2016.

L'expedient de queixa es va tancar amb data 10 de novembre de 2017 perquè no es va acceptar la nostra resolució. No compartim la valoració positiva de la Conselleria, ja que després de dos anys des de la Llei, no s'ha aconseguit complir-la

Queixa d'ofici núm. 28/2015 (expedient [núm. 1513496](#)), sobre la tutela de persones majors.

En la tramitació de la queixa d'ofici seguida en aquesta institució, referida a l'atenció residencial de les persones amb problemes de salut mental a la Comunitat Valenciana, es van cursar visites a centres residencials i es va comprovar que, dels 428 usuaris atesos en els centres visitats, 312 havien sigut declarats judicialment incapaços i, d'aquests, 298 amb incapacitació total i 14 amb incapacitació parcial.

Del conjunt d'aquestes dades, els càrrecs tutelars de les persones declarades incapaces judicialment són exercits en 196 casos pels seus familiars i en 116 per la Generalitat.

De la mateixa manera, a través de les visites cursada a centres especialitzats de malalts mentals (CEEM), els professionals amb qui vam mantindre entrevista van destacar la fluïdesa de relació entre els professionals dels centres i els professionals de les unitats administratives de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives encarregats del seguiment de càrrecs tutelars assumits per la Generalitat, si bé els mitjans amb què comptaven aquests últims per a l'exercici de les seues funcions eren molt limitats.

El Síndic de Greuges va emetre [Resolució en data 23/01/2017](#), i en data 24 de març de 2017 la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives emet un informe en què considera oportunes la totalitat de les recomanacions emeses, per la qual cosa acordarem el tancament de l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 29/2015 (expedient núm. 1513549), sobre l'atenció integral a residents en zona del cementeri d'Alacant.

Per informacions rebudes en el Síndic de Greuges es va tindre coneixement de les condicions deplorables en què es troben els ciutadans i les ciutadanes que viuen a la coneguda com zona del cementeri d'Alacant (Plaça de la Lluna/ Pla de l'Espartar/plaça del cementeri i veïns)

Les informacions demanades descriuen un escenari d'extrema pobresa, falta de condicions mínimes de salubritat, inseguretat física per existir edificis en un estat quasi ruïnós, un nombre important de menors en situació de risc, etc.

De la mateixa manera es va tindre informació referida a les dificultats d'aquestes persones per a un accés normalitzat a recursos de salut, escolars, fins i tot de transport públic a determinades hores del dia.

Després de diverses actuacions dutes a terme des del Síndic de Greuges, l'Ajuntament d'Alacant va informar, en data 27 de març de 2017, de l'elaboració d'un estudi de diagnòstic de la situació en què es troba la zona objecte de l'estudi, així com del Pla d'Intervenció que hi ha previst posar en marxa per a la cobertura de les necessitats detectades, per la qual cosa acordarem el tancament de l'expedient de queixa.

Queixa d'ofici núm. 32/2015 (expedient [núm. 1513601](#)), sobre els centres de protecció específics per a menors amb problemes de conducta.

La Llei Orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència (BOE. 23 de juliol de 2015) va introduir modificacions a la Llei Orgànica 1/1996 de protecció jurídica del menor, incorporant un capítol IV en el títol II referit als centres de protecció específics de menors amb problemes de conducta.

Les disposicions previstes en l'esmentada llei afecten tant els ingressos com les actuacions i intervencions que es desenvolupen en aquests centres, atès que hi està prevista la utilització de mesures de seguretat i restricció de llibertats o drets fonamentals.

Per aquest motiu, el Síndic de Greuges va iniciar queixa d'ofici amb l'objecte d'informar les actuacions dutes a terme per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a l'adaptació a la nova normativa tant de procediments, normativa de funcionament i intervencions sobre menors acollits en els centres de protecció específics de menors amb problemes de conducta la denominació dels quals a la Comunitat Valenciana solia ser centres d'acollida amb places de formació especial i terapèutica

Després de cursar visita a la totalitat dels centres en funcionament a la Comunitat Valenciana, el Síndic de Greuges emet [Resolució, en data 24 de març de 2017](#), en la qual es fan arribar a les conselleries implicades (Igualtat i Polítiques Inclusives, Sanitat Universal i Salut Pública i Educació, Investigació, Cultura i Esport) fins a dotze recomanacions per a la millora de l'atenció a menors amb problemes de conducta.

L'expedient de queixa continua obert a l'espera que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives es pronuncie respecte de les recomanacions emeses pel Síndic de Greuges.

QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE

En aquest capítol donem compte de les queixes que hem rebut que, per raó de competència, han sigut remeses al Defensor del Poble, institució regulada en l'article 54 de la Constitució Espanyola.

La Llei 36/1985, de 6 de novembre, que regula les relacions entre la institució del Defensor del Poble i les figures semblants de les diverses comunitats autònomes, estableix el marc jurídic que regula la cooperació i coordinació entre aquestes institucions i, concretament, en l'article 2.3 estableix: **“en la supervisió de l'activitat d'òrgans de l'Administració pública estatal, que radiquen en el territori de cada comunitat autònoma, el Defensor del Poble podrà demanar la col·laboració del respectiu comissionat parlamentari per a la millor eficàcia de les seues gestions i rebrà d'aquell les queixes que li hagueren sigut remeses sobre l'activitat d'aquests òrgans de l'Administració pública estatal. Al seu torn, el Defensor del Poble podrà informar el comissionat parlamentari autonòmic del resultat de les seues gestions”**

En concordança amb aquesta Llei, la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es refereix en el capítol II del títol II a l'àmbit de competències. Així, en els articles 12, 13 i 14 estableix no sols els supòsits que són competència del Defensor del Poble, sinó també l'actuació d'aquesta institució, en col·laboració amb aquella, respecte d'aquestes queixes.

La competència territorial del Síndic de Greuges queda limitada al control dels actes i resolucions dels òrgans de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana. I, en sentit

contrari, queda exclosa l'Administració estatal, administració competent o a la que es refereixen totes i cadascuna de les queixes de què donem compte en aquest capítol.

L'article 13 de la nostra Llei estableix que queden expressament excloses de la competència del Síndic de Greuges, excepte en cas de delegació expressa per part del Defensor del Poble:

1. L'Administració perifèrica de l'Estat a la Comunitat Valenciana, com també els organismes autònoms, empreses públiques o participades o concessionàries de servicis públics de l'Administració de l'Estat.
2. L'Administració de justícia.
3. L'Administració militar.
4. L'Administració local, en tot allò que no corresponga a les funcions que li hagen sigut delegades per la Generalitat o no corresponguen a competències seues.

Una vegada delimitada la competència d'una institució i de l'altra, l'article 12.2 de la nostra Llei reguladora preveu expressament que **“de les queixes o denúncies que reba el Síndic de Greuges que facen referència a les administracions públiques alienes a la Generalitat, en donarà compte al Defensor del Poble”**. En compliment d'aquesta previsió, amb el registre previ, durant el 2017 s'hi ha remés un total de 175 queixes.

Ministeris	Nre. de queixes
Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social	34
Ministeri d'Hisenda i Funció Pública	23
Ministeri de Justícia	30
Ministeri de l'Interior	46
Ministeri de Foment	5
Defensor del Poble	17
Ministeri d'Assumptes Exteriors i de Cooperació	4
Ministeri d'Educació, Cultura i Esport	5
Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital	1
Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat	5
Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat	1
Ministeri d'Agricultura i Pesca, Alimentació i Medi Ambient	3
Ministeri de la Presidència i per a les Administracions territorials	1
TOTAL	175

IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES

Igual com hem fet al llarg dels últims anys, hem inclòs un apartat de l'informe dedicat a la implantació de les noves tecnologies de la informació i comunicació en què donem compte dels avanços realitzats en aquesta matèria durant el 2017.

Al novembre d'enguany vam posar en funcionament la nova web i seu del Síndic de Greuges, uns canals cada vegada més emprats per la ciutadania a l'hora de relacionar-se amb aquesta institució. Hui, qualsevol tràmit amb el Síndic de Greuges pot ser realitzat de manera telemàtica, sense necessitat de desplaçaments i en qualsevol moment del dia, qualsevol dia de la setmana.

A causa d'aquest auge dels mitjans electrònics de què hem parlat anteriorment, durant aquest últim any s'ha produït un notable augment dels tràmits duts a terme a través de la nostra web i de la nostra seu electrònica. Si l'any 2016 es van comptabilitzar un total de 117.256 tràmits electrònics, durant el 2017 aquests procediments van pujar a 165.917, el que representa un increment del 41,5%. Entenem per tràmits electrònics les consultes a expedients de queixes –tant obertes com tancades–, els enviaments de claus privades, enviaments telemàtics tant a l'Administració com a l'usuari de documents relatius a expedients de queixa, etc.

D'altra banda, segons dades oferides per *Google Analytics*, al llarg de tot l'any 2017, la nostra web i/o la nostra seu electrònica van ser visitades per 41.805 persones, uns usuaris que van iniciar un total de 81.674 sessions que, al seu torn, van generar 369.020 visites a pàgines del nostre portal web.

Així mateix, aquestes pràctiques electròniques han comportat un important estalvi energètic i mediambiental, i així hem complert un dels nostres objectius, que és assolir una administració ecològica mitjançant la utilització de les TIC. I és que aquest increment en l'ús dels mitjans electrònics comporta, no solament un gran estalvi econòmic i un rendiment més eficient del capital humà, sinó també la reducció de l'empremta mediambiental.

Igual que en els últims anys, destaquem altres paràmetres oferits per aquesta plataforma relatius a la ubicació geogràfica de les persones usuàries de la nostra web. De nou, torna a ser València la localitat que més utilitza la nostra pàgina web, i genera el 34.9% de les visites, seguida d'Alacant, Barcelona, Madrid, Castelló, Elx, Benidorm, Torrent i Alzira.

Quant a les dades demogràfiques de l'any 2017, són molt semblants a les obtingudes durant l'any anterior. Les dones representen el 45.85% de les persones usuàries del nostre portal i els homes el restant 54.15%. Si tenim en compte l'edat del nostre visitants, l'interval d'edat majoritària és la compresa entre persones de 25 a 34 anys.

CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC. INDICADORS DE QUALITAT

La carta de servicis és un instrument de millora i un document que conté compromisos de qualitat a què s'ajusta la prestació de servicis i proporcionen informació al ciutadà.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en la seua carta de servicis adquireix uns compromisos que són avaluats a través d'indicadors i que a continuació publiquem segons el que estableix l'article 24 de la mateixa carta i retem comptes com a compromís amb la transparència.

I. Indicadors Bàsics de qualitat

-En relació amb la tramitació de queixes:

	2015	2016	2017
Nombre de queixes presentades	13.604	14.143	17.544
Temps mitjà d'admissió a tràmit	8,79	8,74	8,47
Temps mitjà de resolució dels expedients	61,42	57,40	62,73

-Contestació de les reclamacions i suggeriments.

En 2017 s'han rebut a través de la bústia de reclamacions i suggeriments 29 escrits, si bé només 6 d'aquests poden ser qualificats com a tals.

Compromisos	Mitjana	Nivell compliment de
L'horari d'atenció presencial ininterromput és de dilluns a divendres de 8.30 a 17.00 hores (menys a l'estiu).		100%
El 90% de les consultes sol·licitades s'atendran en un període màxim de 15 minuts.		100%
El temps mitjà d'espera de les telefonades ateses no excedirà el minut.		100%

II. Indicadors complementaris de qualitat

- Nombre de queixes presentades: 17.544
- Nombre de queixes d'ofici obertes: 6.349
- En tràmit: 10.720
- No admeses: 475
- Remeses a altres defensors del poble: 175
- Nombre de resolucions efectuades: 6.476
- Nombre de resolucions acceptades per l'Administració pública: 5.803
- Nombre de consultes personals i escrites ateses:

Mitjà de presentació	Nombre de consultes	
	2016	2017
Telefònica	4.033	4.639
Web/Correu electrònic	9.468	7.238
Presencial	661	715
Total consultes	14.162	12.592

- Nombre d'entrades a la pàgina web de la institució: 369.020 pàgines vistes.
- Nombre de queixes d'ofici obertes: 39.
- Nombre d'exemplars de publicacions editats i distribuïts:
 - 500 exemplars de l'informe especial *El paper dels servicis socials generals en la lluita contra la pobresa i l'exclusió social en els municipis valencians durant la crisi*.
 - 500 exemplars de l'informe especial: *L'exercici de la tutela de menors per les administracions públiques valencianes*.
 - 700 exemplars de l'informe especial: *L'atenció i protecció a les dones víctimes de violència de gènere a la Comunitat Valenciana*.
 - 25 exemplars de l'informe anual 2016 (en castellà i valencià).

– Indicadors de formació

- Formació del 13,88% del personal de la institució en els diversos nivells de valencià.
- Nombre de cursos de formació realitzats pel personal propi, com també participació en els tallers de preparació de les Jornades de Coordinació entre les Defensories del Poble, que fan un total d'11 accions formatives.
- Nombre de cursos de formació impartits a persones alienes a la institució: 29.

Continua la vigència del conveni específic de formació amb l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant perquè el personal d'aquesta institució es beneficie de les accions formatives programades en les distintes àrees, i són 29 inscripcions, 7 assistències i un total de 351 hores lectives.

COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES

L'article 19.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, estableix l'obligatorietat, per a totes les autoritats públiques i funcionaris, de col·laborar amb les actuacions d'aquesta institució. De la mateixa manera, l'article 24.1 del mateix text legal disposa l'obligació de donar compte, en la Memòria anual, de les actituds hostils o entorpidores de la labor d'investigació del Síndic.

En compliment d'aquesta obligació, les Corts són informades per aquesta institució de les administracions que no han contestat a les sol·licituds d'informació del Síndic, quan han transcorregut més de quatre mesos en qualsevol cas, i després de diversos requeriments, el que ha provocat que es dictaren resolucions amb les dades que contenen els expedients, però sense conèixer el punt de vista de l'administració denunciada. També assenyalen les administracions que no han donat resposta a les recomanacions o els recordatoris de deures legals continguts en les resolucions del Síndic, després de repetits intents dirigits a obtenir aquesta resposta.

En alguns casos, l'informe sol·licitat inicialment a l'administració corresponent el rebem mesos després, quan ja li hem comunicat la resolució dictada o, fins i tot, després de notificar-li el tancament de l'expedient de queixa. De tot això donarem compte a continuació i indicarem quines són les administracions afectades i també els números de les queixes en què s'ha produït alguna d'aquestes irregularitats.

1. Administracions que no han respost als requeriments reiterats del Síndic, cosa que ha obligat a dictar resolució sense l'informe preceptiu

(Darrere de cada administració es relacionen els números de les queixes en què no s'ha rebut resposta a la informació sol·licitada).

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

[1609279](#), [1611216](#), [1612440](#), [1612756](#), [1613284](#), [1614050](#), [1614080](#), [1702117](#), [1702268](#), [1702516](#), [1702543](#), [1702645](#), [1702665](#), [1702772](#), [1702873](#), [1702874](#), [1702879](#), [1702957](#), [1703126](#), [1703142](#), [1704378](#), [1705391](#), [1705798](#), [1706193](#), [1706374](#), [1706688](#), [1707360](#), [1707363](#), [1707480](#), [1707944](#), [1707947](#), [1707952](#), [1707970](#), [1707972](#), [1708155](#), [1708674](#), [1708675](#), [1708677](#), [1708682](#), [1708689](#), [1708697](#), [1708698](#), [1708700](#), [1709668](#), [1709678](#), [1709685](#), [1710292](#), [1710296](#), [1710308](#), [1710320](#), [1710338](#), [1710968](#), [1711623](#), [1711641](#), [1712004](#), [1712130](#), [1712149](#), [1712156](#), [1712158](#), [1712166](#), [1712676](#), [1712878](#), [1712879](#), [1712882](#), [1712883](#), [1712899](#), [1712901](#), [1713514](#), [1713516](#), [1713519](#), [1713522](#), [1713548](#), [1713549](#), [1713552](#), [1713560](#), [1713562](#), [1713564](#), [1714967](#), [1714976](#), [1714984](#), [1715008](#), [1715012](#), [1715278](#), [1715287](#), [1715296](#), [1715312](#), [1715364](#), [1715368](#), [1715369](#), [1716008](#), [1716078](#), [1716088](#), [1716094](#), [1716101](#), [1716102](#), [1716113](#), [1716122](#), [1716128](#), [1716142](#), [1716146](#), [1716148](#), [1716149](#), [1716150](#), [1716151](#), [1716158](#), [1716162](#), [1716163](#), [1716171](#), [1716172](#), [1716174](#), [1716181](#), [1716206](#), [1716210](#), [1716225](#), [1716228](#), [1716229](#), [1716231](#), [1716235](#), [1716256](#), [1716261](#), [1716269](#), [1716272](#), [1716274](#), [1716279](#), [1716284](#), [1716286](#), [1716299](#), [1716301](#), [1716303](#), [1716305](#), [1716355](#), [1716476](#), [1716511](#)

Nota: alguns dels informes requerits són rebuts després d'haver-se dictat resolució.

Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

[1611267](#)

SUMA Gestió Tributària

[1610770](#)

Ajuntament de Benaguasil

[1700010](#)

Ajuntament de Catarroja

[1703967](#)

Ajuntament d'Elda

[1605722](#), [1610286](#), [1612148](#), [1612125](#), [1612625](#), [1613713](#), [1701206](#)

Ajuntament de Lliria

[1613380](#), [1707956](#), [1710335](#)

Ajuntament de Moncada

[1601564](#), [1611783](#)

Ajuntament de Monforte del Cid

[1613188](#), [1613688](#), [1700770](#)

Ajuntament de Mutxamel

[1702681](#)

Ajuntament de Nàquera

[1706252](#)

Ajuntament de Peníscola

[1613444](#)

Ajuntament de Rojales

[1605707](#)

2. Administracions que no han contestat a les resolucions del Síndic després de reiterats requeriments i que han donat lloc al tancament, sense resposta, dels expedients de queixa

(Darrere de cada administració relacionem els números de les queixes en què no s'ha rebut resposta a la resolució remesa).

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

[1610766](#), [1612110](#), [1612568](#), [1612589](#), [1613412](#), [1613693](#), [1613709](#), [1613721](#), [1614053](#), [1700008](#), [1700369](#), [1700376](#), [1700384](#), [1700403](#), [1700772](#), [1700906](#), [1701448](#), [1701455](#), [1702257](#), [1702330](#), [1702340](#), [1702344](#), [1702411](#), [1702412](#), [1702413](#), [1702426](#), [1702429](#), [1702531](#), [1702541](#), [1702542](#), [1702545](#), [1702548](#), [1702566](#), [1702637](#), [1702640](#), [1702668](#), [1702771](#), [1702781](#), [1702872](#), [1702882](#), [1703130](#), [1703141](#), [1703156](#), [1703157](#), [1703160](#), [1703349](#), [1703355](#), [1703363](#), [1703364](#), [1703366](#), [1703612](#), [1703644](#), [1703668](#), [1703670](#), [1703961](#), [1704160](#), [1704185](#), [1704186](#), [1704190](#), [1704194](#), [1704195](#), [1704204](#), [1704341](#), [1704381](#), [1704391](#), [1704392](#), [1704643](#), [1704644](#), [1704660](#), [1704904](#), [1704906](#), [1704924](#), [1704966](#), [1704967](#), [1705378](#), [1705380](#), [1705401](#), [1705402](#), [1705403](#), [1705408](#), [1705571](#), [1705579](#), [1705582](#), [1705665](#), [1705875](#), [1705881](#), [1705914](#), [1706089](#), [1706090](#), [1706206](#), [1706218](#), [1706225](#), [1706270](#), [1706272](#), [1712011](#)

Nota: en alguns d'aquests supòsits es reben informes que no es poden considerar com a resposta a les resolucions emeses.

Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

[1512947](#), [1513077](#)

Nota: en la primera queixa es va rebre resposta després de comunicar el tancament de la queixa.

Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport

[1612624](#)

Nota: es rep resposta després de comunicar el tancament de la queixa.

Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori

[1614120](#)

SUMA. Gestió Tributària

[1610770](#)

Ajuntament d'Alginet

[1600517](#)

Ajuntament d'Alacant
[1614011](#)

Ajuntament d'Aielo de Malferit
[1513336](#)

Ajuntament de Bellreguard
[1607546](#)

Ajuntament de Burjassot
[1602451](#)

Ajuntament de Carcaixent
[1613590](#)

Nota: es rep resposta després de comunicar el tancament de la queixa.

Ajuntament de Catarroja
[1703967](#), [1706158](#)

Ajuntament de Chiva
[1612553](#)

Ajuntament de Daimús
[1613404](#)

Ajuntament de Daya Nueva
[1501660](#)

Ajuntament d'Elda
[1600127](#), [1603716](#), [1605573](#), [1605722](#), [1610286](#), [1612148](#), [1612625](#), [1613713](#)

Nota: en la segona, tercera i quarta de les queixes rebérem respostes després de comunicar el tancament de la queixa.

Ajuntament de Llíria
[1509929](#), [1710335](#)

Nota: en la segona queixa rebérem resposta després de comunicar el tancament de la queixa.

Ajuntament de Moncada
[1601564](#), [1611783](#)

Ajuntament de Mutxamel
[1512150](#), [1702681](#)

Ajuntament d'Oliva
[1700165](#)

Nota: es rep resposta després de comunicar el tancament de la queixa.

Ajuntament d'Orihuela
[1513395](#), [1603758](#)

Ajuntament de Peníscola

[1613444](#)

Nota: es rep resposta després de comunicar el tancament de la queixa.

Ajuntament de Rojales

[1605707](#)

Ajuntament de Serra

[1612753](#)

Ajuntament de Torrevieja

[1612250](#)

Ajuntament de València

[1601817](#)

Ajuntament de Vinalesa

[1605834](#)

L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

En aquest capítol correspon donar compte de la labor desenvolupada per l'Oficina d'Atenció Ciutadana d'aquesta institució. Aquesta oficina és, com solem dir, la porta d'entrada de la ciutadania al Síndic de Greuges. La nostra funció és assessorar, informar i auxiliar els ciutadans i ciutadanes que busquen l'ajuda del Defensor del Poble de la Comunitat Valenciana.

Els drets dels qui acudeixen al Síndic es troben recollits en l'article 6 de la nostra Carta de Servicis i aquests drets conformen les nostres funcions i obligacions, la principal de les quals és prestar atenció directament i personalment a la ciutadania, de forma respectuosa i adaptada a les circumstàncies personals, socials i culturals d'aquelles persones que es dirigeixen a aquesta institució.

Durant l'any 2017 hem atés un total de 12.592 consultes. A més, la ciutadania ha realitzat telemàticament alguna consulta sobre la seua queixa en un total de 17.328 vegades.

El fet que la qüestió que ens plantegen les persones que es dirigeixen a nosaltres siga o no competència del Síndic de Greuges delimita l'abast i el contingut de l'atenció que podem prestar. Així, si la qüestió plantejada no fóra competència d'aquesta institució, la nostra intervenció aniria dirigida a proporcionar a la ciutadania orientació sobre altres possibles vies o mitjans per a canalitzar les seues peticions. En canvi, si la qüestió plantejada pot ser objecte de queixa, la nostra funció se centra a facilitar tota la informació i orientació que resulte necessària sobre els requisits jurídics o tècnics que requereix la presentació en la nostra institució d'una queixa contra l'Administració pública. Totes aquestes consultes engloben el que nosaltres denominem “noves consultes”, que enguany han ascendit a 4.072.

Però la majoria de les consultes ateses pel personal d'aquesta Oficina són el que nosaltres denominem “seguiments”, que comprenen totes aquelles consultes en relació amb un

expedient de queixa abans del seu tancament, com ara: informació de l'estat de tramitació, auxili per a la redacció de les al·legacions, aportació de documentació, gestió de sol·licituds d'entrevista amb qualsevol de les persones al servei del Síndic, i que, durant 2017, han sumat 8.520 atencions.

Totes aquestes atencions poden ser requerides per la ciutadania a través de qualsevol dels canals que hem obert des del Síndic, sempre amb la finalitat de facilitar l'accés a la nostra institució i d'aproximar-la a totes les persones, siguen quines siguen les seues circumstàncies, sense que situacions com ara horaris laborals, distància geogràfica de la nostra seu, formació tecnològica, etc. puguen constituir un obstacle per a contactar amb nosaltres. En l'actualitat, es pot contactar amb el Síndic de les maneres següents:

1. De forma presencial a la nostra seu, en horari ininterromput de 08.30 h a 17.00 h.
2. Per telèfon. Disposem, per a això, d'una línia de telèfon gratuït (900 21 09 70).
3. Per correu postal a la nostra seu, situada al C/ Pascual Blasco, número 1, 03001 (Alacant).
4. Per fax (965 93 75 54).
5. Per correu electrònic, a través de consultes sindic@gva.es.
6. A través de la pàgina web del Síndic (www.elsindic.com).
7. A través de la seu electrònica.
8. A través de les RRSS (twitter i Facebook).

La pàgina web i el correu electrònic continuen sent les vies més utilitzades per la ciutadania (7.238). Aquestes dades s'ofereixen en el **QUADRE 1**.

De totes les dades estadístiques que oferim en aquest capítol, potser, la classificació més interessant és aquella que distingeix les consultes que atenem segons la matèria, és a dir, depenent del seu objecte. Aquesta classificació es recull en el **QUADRE 2**.

Així, volem destacar que, durant 2017, les consultes rebudes en relació amb l'aplicació de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, han sigut les més nombroses i han arribat a un total de 2751, una xifra que supera lleugerament, fins i tot, la de les rebudes l'any anterior.

En segon lloc se situen les consultes relatives al dret a l'educació (1757). En aquest cas descendeixen notablement respecte de les rebudes l'any anterior i la majoria han estat relacionades amb l'aprovació del Decret 9/2017, de 27 de gener, del Consell, pel qual s'estableix el model lingüístic educatiu valencià.

Quant a l'administració afectada per les consultes realitzades per la ciutadania, en 8.422 l'administració competent ha sigut l'Administració autonòmica. Aquestes dades es detallen en el **QUADRE 3** i es fa necessari matisar que el nombre total de consultes en aquest quadre és superior perquè respecte d'una mateixa consulta pot haver-hi diverses administracions competents.

Quant a la procedència geogràfica de les consultes, enguany la majoria s'han realitzat des de la província de València (6.678), tal com queda reflectit en el **QUADRE 4**.

QUADRE 1

Mitjà de presentació	Nre. de consultes 2017
Telefònica	4.639
Web/correu electrònic	7.238
Presencial	715
Total consultes	12.592

QUADRE 2

Matèries		
Atenció a la dependència	2.751	21,85%
Educació	1.757	13,95%
Medi ambient	1.238	9,83%
Urbanisme i habitatge	1.182	9,39%
Servicis socials	1.052	8,35%
Règim jurídic	846	6,72%
Ocupació pública	732	5,81%
Sanitat	501	3,98%
Servicis públics locals	494	3,92%
Hisenda pública	280	2,22%
Conflictes jurídicoprivats	246	1,95%
Defensor del Poble	221	1,76%
Ordenació i control del trànsit urbà	179	1,42%
Drets lingüístics	136	1,08%
Ocupació	114	0,91%
Infància i joventut	113	0,90%
Patrimoni cultural valencià	111	0,88%
Col·legis professionals i administració corporativa	107	0,85%
Exercici d'activitats econòmiques	86	0,68%
Indústria	78	0,62%
Atenció sociosanitària	57	0,45%
Béns	43	0,34%
Transparència	40	0,32%
Assumptes <i>sub-iudice</i> o amb resolució judicial	38	0,30%
Comerç i consum	38	0,30%
Obres públiques	35	0,28%
Transports	35	0,28%
Justícia	26	0,21%

Drets de gènere i igualtat	22	0,17%
Queixes remeses a altres defensors	15	0,12%
Esports	13	0,10%
Agricultura	6	0,05%
Total	12.592	100,00%

QUADRE 3

Administració	NÚM. Queixes	%
Autonòmica	8.422	61,79%
General de l'Estat	349	2,56%
Local	4.479	32,86%
Privada o Inconcreta	381	2,80%
Total	13.631	100,00%

QUADRE 4

Províncies		
Alacant	4.526	35,94%
València	6.678	53,03%
Castelló	914	7,26%
Altres províncies	474	3,76%
Total	12.592	100,00%

ACTIVITATS DEL SÍNDIC

1. Resum de les principals activitats

En aquest apartat incloem un resum de la nostra activitat institucional al llarg de l'any 2017, sobretot aquelles accions que hem organitzat des del Síndic, o bé aquelles en què aquesta institució hi ha participat de forma activa.

No hem inclòs les reunions amb ciutadanes i ciutadans, associacions i la resta de plataformes que acudeixen a la nostra institució per a plantejar les seues inquietuds i queixes. Igualment, hem omés en aquest document les reunions de treball que els responsables de la institució han mantingut amb diferents col·lectius o representants de l'Administració amb la finalitat de facilitar la tramitació dels expedients de queixes. Ara bé, la majoria d'aquestes trobades es poden consultar en la nostra web o en els nostres perfils en xarxes socials -Facebook i Twitter-, on els publiquem amb l'acord previ i consentiment de les persones protagonistes implicades.

2. Relacions institucionals

2.1. XXXII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble

Les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble són una trobada, de caràcter anual, que congrega els titulars i representants de les defensories del poble tant a escala autonòmica com nacional. L'objectiu d'aquests jornades és intercanviar experiències, com també aprofundir i adoptar mesures sobre qüestions relatives a les queixes que afecten en la mateixa mesura el funcionament de totes les oficines de defensors i que impliquen un avanç de les llibertats públiques i dels drets fonamentals.

Aquesta vegada va ser la institució del Valedor do Pobo – el defensor del poble de Galícia – la qual es va encarregar d'organitzar la XXXII edició d'aquestes jornades, que van tindre lloc al Pazo do Hórreo, seu del Parlament de Galícia, durant els dies 3 i 4 d'octubre de 2017. Hi van participar el síndic de greuges, José Cholbi, i els adjunts Ángel Luna i Carlos Morenilla, juntament amb representants del Defensor del Poble i de les nou defensories autonòmiques espanyoles.

El president del Parlament de Galícia, Miguel Ángel Santalices, va ser l'encarregat d'inaugurar les jornades, acompanyat del defensor del poble en funcions, Francisco Fernández Marugán i de la valedora do pobo, Milagros Otero Parga.

En la primera jornada de treball, Javier Amorós Dorda, subdirector general de Transparència i Bon Govern, va pronunciar la conferència inaugural amb el títol: “La transparència 2.0: del compliment a la devoció”. A continuació, es van dur a terme dues taules de treball, una d'elles dedicada a abordar la transparència com a element fonamental de la democràcia i de l'exercici dels drets, i una segona dedicada al paper dels defensors del poble en els avanços en transparència, en la qual va participar el nostre adjunt primer, Ángel Luna González.

Durant la segona jornada, una taula redona, en la qual va participar el tècnic del Síndic Miguel Ángel Blanes, va donar a conèixer als assistents les [conclusions assolides per totes les defensories sobre la transparència i el dret a la informació pública](#) en el taller preparatori de les jornades dut a terme la passada primavera en Lleó.

Les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble es realitzen des de fa 32 anys. Es tracta d'una de les cites més rellevants en l'àmbit d'aquestes institucions, que segueixen un sistema de torns per a la seua organització. Continuant amb aquest criteri, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana serà el responsable d'organitzar la següent edició d'aquesta reunió anual, que previsiblement tindrà lloc a la fi d'octubre de 2018 a Alacant.

2.2. Trobada de defensors del poble sobre sol·licitants d'asil

El 2 de febrer de 2017, l'adjunt primer del Síndic de Greuges, Ángel Luna, va participar en una trobada duta a terme a Vitoria-Gasteiz amb representants d'altres huit defensories del poble per a fer públic un manifest en què, de manera unànime, mostràvem la nostra consternació davant de la gravíssima crisi humanitària que afectava, i continua afectant, els sol·licitants d'asil i refugi a Europa i per la injustificable lentitud en la tramitació dels procediments d'acollida en els estats membres de la Unió Europea (UE).

Fent-nos ressò de la reivindicació de les organitzacions socials i de part important de la població civil de les seues respectives comunitats autònomes, les defensories apel·làvem a les institucions implicades en la gestió d'aquesta crisi perquè arbitraren, sense dilació, mesures destinades a protegir eficaçment la vida, la integritat, els drets i la dignitat de centenars de milers d'homes, dones i xiquets obligats a fugir dels seus països d'origen, immersos en conflictes devastadors, i que són mereixedors de protecció internacional.

La [declaració](#), que es pot consultar en la nostra web, va ser consensuada i aprovada per les defensories següents: el Defensor del Poble Andalus, el Síndic de Greuges de Catalunya, la Valedora do Pobo de Galícia, el Diputat del Comú de Canàries, l'Ararteko, el Justícia d'Aragó, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Comú de Castella i Lleó i el Defensor del Poble de Navarra.

2.3. Signatura del Codi de Bon Govern

El Síndic de Greuges va signar, el 10 de març de 2017, el Codi de Bon Govern de la Generalitat Valenciana. Durant l'acte públic de la signatura, que es va dur a terme al Palau de la Generalitat i va estar presidit per Ximo Puig i el conseller de Transparència, Manuel Alcaraz, les cinc institucions recollides en l'Estatut d'Autonomia es van adherir a aquest Codi. Es tracta d'un instrument que marca uns criteris de conducta, valors democràtics i principis ètics com ara la integritat, la sobrietat, l'exemplaritat o la responsabilitat que han de guiar l'actuació dels representants públics en l'exercici de les seues obligacions.

El Codi de Bon Govern és de compliment obligatori per als alts càrrecs del Consell i de "manera individual i voluntària" s'hi poden adherir els membres dels òrgans estatutaris, tal com ho van fer el síndic, José Cholbi, i els dos adjunts, Ángel Luna i Carlos Morenilla.

2.4. Seminari: Reptes dels Drets Humans a Europa II

L'adjunt segon del Síndic, Carlos Morenilla, va assistir el 3 i 4 d'abril al seminari organitzat pel Síndic de Greuges de Catalunya juntament amb l'Institut Internacional de l'Ombudsman i que va tindre lloc al Parlament català. En aquest segon seminari sobre els reptes dels drets humans els participants van aprofundir en la regressió d'aquests drets, el populisme i el paper de l'*ombudsman*.

En la primera sessió de treball, el comissari europeu de drets humans del Consell d'Europa, Nils Muiznieks, va aprofundir sobre el populisme polític i el seu impacte en els drets humans, i va analitzar les eines per a fer afrontar-los: tractats europeus, codis de drets humans, etc.

En una altra de les sessions de treball, en la qual va participar la defensora de la Unió Europea, Emily O'Reilly, juntament amb defensors de Turquia, Alemanya, el País Basc i Grècia, es va analitzar la regressió dels drets en les situacions d'emergència i crisis migratòries i el paper de l'*ombudsman* davant d'aquestes vulneracions.

La jornada va concloure amb la signatura de la Declaració de Barcelona que es pot consultar en l'enllaç següent: <https://humanrightschallenges.cat/documentació/>.

2.5. Conferència de la Xarxa Europea de Defensors del Poble

L'oficina de la Defensoria del Poble Europea va organitzar la Conferència de la Xarxa Europea d'*ombudsmen*, duta a terme el 19 i 20 de juny a Brussel·les. L'adjunt segon del Síndic, Carlos Morenilla, va assistir a aquesta edició en què es van abordar dos temes principals: les conseqüències del Brexit sobre els drets de la ciutadania i l'augment del "populisme" a Europa.

El vicepresident primer de la Comissió Europea, Frans Timmermans, encarregat de les negociacions del Brexit i responsable de les relacions interinstitucionals, va ser el ponent de la primera jornada de treball i va centrar el debat en el paper que poden exercir els *ombudsmen* i altres actors institucionals clau per a defensar i protegir els drets dels ciutadans.

A la conferència van assistir més de 90 defensors del poble nacionals i regionals de tot Europa, com també diputats del Parlament Europeu, funcionaris de la UE i altres participants interessats.

2.6. Jornada dels drets de la infància: L'atenció a la salut mental infantojuvenil

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va dur a terme el 29 de novembre de 2017 en l'ADDA la seua Jornada Commemorativa del Dia Internacional de la Infància. En aquesta ocasió, el tema central va ser l'atenció a la salut mental infantojuvenil. Es tracta d'una matèria que va suscitar gran interès entre els tres-cents assistents presencials –professionals que treballen en l'àmbit sanitari i educatiu de la salut mental infantil,

professionals de centres de menors i associacions en defensa de persones amb problemes de salut mental– que van omplir la sala de conferències de l'Auditori Provincial.

Per a aquelles persones que no van poder inscriure's en la jornada per problemes d'aforament o que no van poder desplaçar-se fins al lloc de la trobada, la conferència també es va retransmetre en directe des del canal YouTube del Síndic de Greuges, on actualment es troba allotjada i pot ser visionada en qualsevol moment a través de l'enllaç següent: https://www.youtube.com/watch?v=EDW7dEbU5_U&t=13s.

La jornada es va estructurar amb dues ponències i una taula redona. La primera ponència va ser a càrrec de Dolores Maria Moreno Passerell, psiquiatra de l'Hospital Gregorio Marañón i presidenta de l'Associació Espanyola de Psiquiatria Infantil i de l'Adolescent, que va aprofundir en la situació actual de l'atenció a la salut mental infantojuvenil i els enfocaments que s'acosten en el futur.

A continuació, Bernardo Ortín, expert en orientació pedagògica, formació i assessorament i supervisió de professionals va aprofundir, des d'un enfocament psicopedagògic, en l'atenció a la salut mental dels xiquets i adolescents atesos en el sistema de protecció de menors.

Finalment, els representants de les diverses conselleries amb competència en aquesta matèria (sanitat, educació i igualtat) van tindre l'oportunitat d'exposar, en una taula redona, l'Estratègia Autonòmica de Salut Mental 2016-2020 i el Pacte Autonòmic de Salut Mental. Aquest espai va ser compartit amb el president d'AIEM a la província d'Alacant, una associació que treballa per a la integració de les persones que tenen un trastorn mental i com a punt de suport dels seus familiars.

2.7. Projecte Europeu *Hands Up*

Des del març de 2016, la institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es va adherir com a sòcia al projecte europeu *Hands Up*. El projecte, cofinançat per la Comissió Europea, està impulsat per l'organització portuguesa APDES (Agència Piaget per al Desenvolupament) i hi participen la Universitat d'Alacant, juntament amb altres institucions públiques de Portugal, Alemanya, Bulgària i Grècia. El seu objectiu principal és promoure l'eliminació del castic físic en els xiquets.

El grup de treball espanyol, liderat per la Universitat d'Alacant, està format per Ana Rosser, com a coordinadora; Carmen López i Victòria Tur, del Departament de Comunicació i Psicologia Social; Diana Jareño de Sociologia; i Concepció Torres, professora de Dret Constitucional, en col·laboració amb el Síndic de Greuges i la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana.

Al llarg de l'any 2017, i fins que finalitze el projecte al setembre de 2018, l'adjunt segon del Síndic de Greuges, Carlos Morenilla, com també els tècnics Conrado Moyá, Pedro García Beviá i Raphaël Simons estan participant en les activitats i els seminaris desenvolupats per la Universitat d'Alacant en el marc d'aquest projecte i que es distribueixen en tres àrees: justícia, educació parental i sensibilització.

A través dels diversos grups de treball, els participants elaboren estratègies i directrius que provoquen la reflexió social i conscienciació des dels diversos àmbits –socials, judicials, educatius i sanitaris- sobre els perjudicis, danys i conseqüències que es deriven del castic corporal, i desenvolupen diverses estratègies.

2.8. Cursos Institut Valencià d'Administracions Públiques (IVAP). Pla de Formació 2017

Per segon any consecutiu i com a part del disseny dels nous projectes formatius de l'Institut Valencià d'Administracions Públiques (IVAP), durant l'any 2017 aquest organisme va invitar la institució del Síndic de Greuges a participar en el seu itinerari formatiu en drets amb un curs de 20 hores sota el títol: La Protecció dels Drets i Llibertats a la Comunitat Valenciana i el Síndic de Greuges. El curs es va dur a terme en dues edicions: una a Alacant, que es va impartir del 13 al 17 de novembre en el Grup ASCII, i l'altra a València, que es va dur a terme del 20 al 24 de novembre a la Ciutat de la Justícia.

L'objectiu del curs era donar a conèixer al personal de tots els grups de l'Administració pública valenciana el funcionament de la institució del Síndic de Greuges, la seua labor, els informes i les recomanacions, com també el compliment d'aquestes per part de les diverses administracions. Els encarregats d'impartir el curs van ser els tècnics del Síndic: Pedro José García Beviá, Raphael Simons, José Conrado Moya i Miguel Ángel Blanes.

3. Activitats dirigides a la comunitat educativa

3.1. Concurs de dibuix

Durant l'any 2017, vam dur a terme l'onzena edició del Concurs de Dibuix Síndic de Greuges. Amb aquest certamen pretenem fomentar, des de l'àmbit educatiu, el coneixement i la defensa dels drets humans entre els escolars d'educació primària i secundària de la Comunitat Valenciana. Amb la participació en aquest concurs, els escolars poden assimilar que els xiquets i adolescents són titulars dels mateixos drets humans que totes les persones, però amb una peculiaritat, i és que en el seu cas necessiten una protecció especial. També és una excel·lent manera de donar a conèixer la institució del Síndic de Greuges entre l'alumnat, una institució a què també ells, malgrat ser menors d'edat, poden acudir per a denunciar la vulneració dels seus drets.

Com en passades edicions, la convocatòria de l'XI Concurs de Dibuix estava dirigida a alumnes d'educació primària i secundària de centres educatius públics, privats i concertats de la Comunitat Valenciana, i la temàtica dels treballs havia d'estar relacionada amb els drets humans.

El jurat, presidit pel síndic de greuges, José Cholbi, va valorar la qualitat dels treballs presentats i va emetre la decisió següent:

Categoria Educació Primària:

- “Todos los niños somos iguales”. Noé Picazo Santi-Andreu. CEIP Mestre Victorio Montes, Venta del Moro, València.

- “Derechos humanos”. Lledó Rocher Bello, CEIP Sant Bernat de Carlet, València.
- “Derechos humanos en nuestras manos”. Alba Pacheco Giménez. CEIP Les Foies del Grau de Gandia, València.
- “Fight for your rights”. Natasha Abril Rojo, CEIP Les Foies del Grau de Gandia, València.
- “No maneges el món”. Lluna Pallarés García, CEIP Alcàntera de Xúquer, València.

Categoria **Educació Secundària:**

- “Un dret no és lo que alguien te debe dar... un derecho es lo que nadie te debe quitar”. Andrea Pardo, Institució Cultural Domus de Godella, València.
- “Derechos para todos”. Olivia Gallego Toscano, Liceu Francés d'Alacant.
- “Vive y deja vivir”. Aaron Mestre Griñán, IES El Caminàs de Castelló.
- “Próxima parada ... Futuro”. Desiré Navarro, IES Rei En Jaume d'Alzira, València.
- “Els drets humans”. Mabel Calatayud, Col·legi María de los Ángeles Suárez de Calderón del Grau de Gandia, València.

3.2. Concurs de redacció

D'altra banda, i amb la mateixa finalitat que el Concurs de Dibuix, convoquem la sisena edició del Concurs de Redacció Síndic de Greuges, un certamen dirigit a alumnes d'Educació Secundària i Batxillerat, com també als estudiants de Cicle Formatiu de Grau Mitjà. Els treballs presentats havien de ser obres escrites inèdites i originals amb el format i la temàtica indicats en les bases.

El jurat va concedir premi a les persones següents:

Categoria **Educació Secundària:**

- “La Esencia”. Ana Torres Brins, IES Jaume II el Just, Tavernes de la Valldigna, València.
- “Los derechos humanos”. Laura Ferrari Alloza, Col·legi La Magdalena, Castelló.
- “Un sueño mortal”. Lola Buenache Romero, Liceu Corbí, València.
- “La història inolvidable”. Cristina López Balanzategui, IES Cap de l'Horta, Alacant.
- “Derechos humanos universales”. Inés Ferrando Sanchís, Col·legi Almèdia, Callosa d'en Sarrià, Alacant.

Categoria de **Batxiller:**

- “Drets Humans”. Sofia Bellés Blanes, IES José Vilaplana, Castelló.

- “Històries de terror”. Lidia Tàrrrega Mondéjar, IES Pere d’Esplugues, La Pobla Llarga, València.
- “Una utopia”. Jara Montero Muñoz, IES Pere d’Esplugues, La Pobla Llarga, València.
- “La Màquina”. Sandra Navarro García, IES María Ibars, Dénia, Alacant.
- “La Igualtat”. María Belén Nieto Ráez, IES Manuel Sanchís Guarner, Silla, València.

Amb caràcter previ a la presentació dels treballs en ambdós concursos, cada centre escolar havia de seleccionar entre el seu alumnat un màxim de deu obres. Per això, una vegada més, volem deixar palès el nostre agraïment i reconeixement a la labor tant del professorat com dels equips directius per a fomentar aquesta iniciativa i educar en la cultura dels drets humans.

El 12 de juny de 2017, el Síndic de Greuges va lliurar els premis, consistents en una tauleta tàctil per a cada persona guanyadora dels dos concursos escolars, en un acte que es va dur a terme a la Seu Universitària Ciutat d'Alacant de la UA i al qual, a banda de les persones premiades, van assistir els seus familiars i professorat.

3.3. Visites escolars i universitàries per a conèixer la institució del Síndic de Greuges

Igual que en anys anteriors, durant el 2017 hem rebut nombroses visites de grups d'estudiants, tant d'educació secundària com universitària, amb l'objectiu de donar conèixer la institució del Síndic entre la comunitat educativa.

Aquesta activitat consisteix en un recorregut guiat per les instal·lacions de la nostra seu, al llarg del qual s'explica als participants les funcions del Síndic de Greuges i el curs que segueixen els expedients de queixes que ens presenten les ciutadanes i ciutadans. Tot això exposat de manera didàctica i adaptada al nivell de coneixement dels nostres invitats i invitades.

Enguany volem destacar la visita que vam rebre d'un grup internacional de cent estudiants del programa europeu Erasmus+ sobre drets humans. Es tractava d'alumnes d'entre 15 i 17 anys que procedien de Finlàndia, Polònia, Alemanya, Itàlia i de l'IES Cap de l'Horta d'Alacant, i que havien participat en aquest projecte europeu que s'havia desenvolupat durant els dos últims anys.

Justament el centre educatiu alacantí IES El Cap era el responsable d'organitzar els actes de la setmana de clausura del projecte i es van posar en contacte amb nosaltres per a invitar-nos a participar en una xarrada que es va realitzar el 12 de desembre a la Seu Universitària Ciutat d'Alacant de la UA, en què vam tindre l'oportunitat de donar a conèixer la labor que fan els *ombudsmen* en general i més concretament la del Síndic de Greuges en la defensa dels drets i les llibertats de les persones, especialment dels col·lectius més vulnerables.

4. Convenis de col·laboració amb entitats locals de la Comunitat Valenciana

Des que a la fi de 2009 el Síndic subscriguera un conveni marc de col·laboració amb la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, s'han signat més d'un centenar de convenis amb diversos municipis de la Comunitat Valenciana. Aquests acords institucionals tenen dos objectius molt definits: incrementar el grau de coneixement del Síndic i intensificar la nostra relació i comunicació amb les entitats locals del nostre territori i així millorar la protecció dels drets de les persones.

Durant l'any 2017, el Síndic va signar convenis de col·laboració amb l'Ajuntament d'Albatera, l'Ajuntament d'Alboraia i l'Ajuntament de Burjassot. Mitjançant aquesta rúbrica, el Síndic es compromet amb aquestes corporacions municipals a:

- Destacar, expressament, la positiva col·laboració dels ajuntaments conveniats en l'Informe anual d'aquesta institució.
- Publicitar en la pàgina web de la institució el resultat de la investigació de les queixes que hagen sigut resoltes de forma favorable per al ciutadà per part de l'ajuntament.
- Realitzar les gestions necessàries amb els gabinets d'alcaldia abans d'efectuar una declaració d'hostilitat de l'ajuntament en qüestió per falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges, en compliment del principi de lleialtat institucional.

Per la seua banda, els tres ajuntaments que han subscrit el conveni es comprometen amb el Síndic expressament a:

- Remetre al Síndic, dins del termini i en la forma escaient, la informació que es requerisca en relació amb les queixes que es troben en tramitació.
- Establir un interlocutor fix per a centralitzar les relacions de l'ajuntament en qüestió amb el Síndic, amb l'objecte de canalitzar i tramitar els expedients de queixa amb agilitat i reduir els temps d'espera.
- Habilitar una bústia de recollida de consultes i queixes dirigides al Síndic de Greuges en l'oficina d'informació al públic, com també instal·lar en la pàgina web de l'ajuntament signant un enllaç a la pàgina web del Síndic.

Amb aquest conveni també es pretén potenciar les comunicacions a través dels mitjans electrònics, a fi de millorar els temps de tramitació i resolució de les queixes, i augmentar la qualitat en el servei que ambdues institucions ofereixen a la ciutadania.

OBSERVATORIS DEL SÍNDIC

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va crear dos observatoris l'any 2015 amb uns objectius molt definits: prendre el pols, de manera constant i permanent, a la situació dels drets dels col·lectius més fràgils i indefensos de la nostra societat, i motivar l'actuació d'aquesta institució en aquelles situacions que fóra necessari. Així es va constituir l'Observatori del Menor al mes de juny d'aquell any i, mesos més tard, al desembre, l'Observatori de la Vulnerabilitat.

Amb el funcionament d'ambdós observatoris i amb la participació de professionals i experts dels diversos àmbits d'interés, el Síndic s'enriqueix amb els distints enfocaments

i perspectives de les problemàtiques analitzades i així disposa d'una visió global dels assumptes que cal tractar. Són, per tant, uns excel·lents instruments de treball i suport per a la labor d'aquesta institució.

Per la nostra banda, volem aprofitar aquestes línies per a agrair i reconèixer públicament a totes les persones que han participat activament durant els últims dos anys en les diverses reunions de treball d'aquests dos observatoris. Sens dubte, l'esforç, el temps i la dedicació de tots aquests professionals mereixen la nostra més sincera gratitud.

En la nostra pàgina web es poden consultar els membres dels plenaris -associacions, col·legis professionals, ONG, organitzacions sindicals, experts, etc.- tant de l'[Observatori del Menor](#) com de l'[Observatori de la Vulnerabilitat](#).

A continuació, passem a detallar l'activitat exercida des de cadascun d'aquests dos fòrums.

1. Observatori del Menor del Síndic de Greuges

Durant l'any 2017, l'[Observatori del Menor del Síndic de Greuges](#) ha continuat amb la seua activitat com a plataforma de naturalesa consultiva i participativa, que congrega els principals agents socials que treballen en la defensa i promoció dels drets de la infància i adolescència a la Comunitat Valenciana.

El Ple de l'Observatori s'ha reunit quatre vegades: al març, juny, setembre i desembre de 2017 (aquesta última al gener per qüestions d'organització). Excepció feta de la sessió de març que es va realitzar al Saló de Plens de l'Ajuntament de Castelló, les reunions es van dur a terme a Alacant.

Els assumptes abordats durant l'any 2017 en l'Observatori del Menor foren els següents:

- Els centres d'acció educativa singular (CAES) i la seua inclusió en polítiques educatives inclusives.
- El no-accés de menors a les unitats de conductes additives (UCA).
- L'escassa incidència de les accions per a la promoció de l'acolliment familiar en la desinstitucionalització de menors de 0 a 6 anys.
- La absència de protocols d'atenció higienicosanitària en les aules d'infantil.
- La persistència de situacions de pobresa infantil i les seues conseqüències.
- Les dificultats d'accés a la sanitat de gitanos romanesos i búlgars.
- La formació dels treballadors i les treballadores en matèria de menors (nou model d'acolliment residencial).
- La participació efectiva dels menors en òrgans de consulta.
- El funcionament dels punts de trobada familiar.
- L'existència d'estructures de fibrociment en centres escolars.
- L'atenció a menors víctimes de violència de gènere.
- L'impacte de les normes en la infància i l'adolescència.
- L'internament prolongat de menors.
- L'atenció a menors extutelats.
- El decret de plurilingüisme.

Les actes de reunions del Ple de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges es troben disponibles en la [web de la institució](#).

D'altra banda, el Reglament de Funcionament de l'Observatori del Menor preveu la creació de grups de treball que s'ocupen de l'estudi d'assumptes que, plantejats en el Ple de l'Observatori, siguen considerats d'especial interès.

Durant l'any 2017 es van constituir dos grups de treball:

- Atenció a menors estrangers no acompanyats.
- Atenció a la salut mental infantojuvenil.

El resultat del treball de cada un dels grups, una vegada conclòs, roman disponible en la web del Síndic de Greuges.

2. Observatori per a la Defensa dels Drets de les Persones en Situació de Vulnerabilitat del Síndic de Greuges

Durant l'any 2017, l'Observatori de la Vulnerabilitat es va reunir tres vegades (al març, maig i octubre) i va abordar la reflexió i l'estudi de diversos temes prèviament acordats.

A la reunió del mes de gener va assistir com a ponent invitat el delegat del Consell per al Model Social, Xavier Uceda, qui va tindre l'oportunitat d'exposar l'esborrany de l'avantprojecte de Llei de renda valenciana d'inclusió. L'objectiu era intercanviar parers i que, des de l'Observatori, es pogueren oferir propostes de millora i aportacions, cosa que es va fer.

En el plenari del mes de maig es va reflexionar sobre les distintes aportacions realitzades pels membres de l'Observatori a textos normatius que es trobaven en redacció per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Així, es van concretar i es van debatre les aportacions a l'esborrany del Projecte de decret d'acció concertada per a les prestacions de servicis socials, a l'esborrany del Projecte de decret de procediment de dependència i a l'esborrany del Projecte de decret de regulació de l'IVASS, com a entitat pública tutelar de la Generalitat i de la Defensa Judicial a les persones sotmeses a procediments d'incapacitació.

Finalment, en l'última reunió del Plenari, la corresponent al mes d'octubre, es va abordar l'aplicació pràctica del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de servicis i prestacions econòmiques. A més, s'hi va estudiar la proposta del Col·legi Oficial de Psicòlegs de la Comunitat Valenciana per a l'impuls de mesures de regeneració urbana i social en barris de la nostra comunitat en el context de les polítiques públiques.

A la fi de 2016 es va constituir, al si d'aquest Observatori, una comissió de treball que va abordar la situació de les tuteles en les persones majors. Fruit d'aquesta investigació va ser l'informe titulat [*L'exercici de càrrecs tutelars de persones amb capacitat d'obrar modificada*](#), un document que va ser remés a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives al gener de 2017.

ANNEX

**COMPTE ANUAL DEL SÍNDIC DE GREUGES
DE L'EXERCICI 2017**

COMPTE ANUAL DEL SÍNDIC DE GREUGES DE L'EXERCICI 2017

El contingut dels comptes anuals del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana de l'exercici 2017, d'acord amb el que preveu el Pla General de Comptabilitat Pública de la Generalitat Valenciana, és el següent:

1. Balanç
2. Compte de resultat economicopatrimonial
3. Estat de liquidació del pressupost
 - 3.1 Liquidació de pressupost de despeses
 - 3.2 Liquidació del pressupost d'ingressos
 - 3.3 Resultat pressupostari
4. Memòria

1. BALANÇ

Actiu	31-12-2017	31-12-2016	Passiu	31-12-2017	31-12-2016
A) IMMOBILITZAT	5.966.952,77	6.070.448,32	A) FONS PROPIS	6.245.146,39	6.497.562,54
II Immobilitzacions immaterials	55.257,53	41.692,54	I. Patrimoni	11.608.826,11	11.608.826,11
219 Altre immobilitzat immaterial	115.871,25	94.140,01	100 Patrimoni	5.709.740,39	5.709.740,39
281 Amortitzacions	-60.613,72	-52.447,47	101 Patrimoni en adscripció	5.899.085,72	5.899.085,72
III. Immobilitzacions materials	5.911.695,24	6.028.755,78	III. Resultats d'exercicis anteriors	-5.111.263,57	-5.110.069,14
221 Construccions	5.896.080,66	5.896.080,66	120 Resultats positius exercicis anteriors	-5.111.263,57	-5.110.069,14
222,3 Instal·lacions tècniques i maquinàries	250.998,23	242.372,97	IV. Resultats de l'exercici	-252.416,15	-1.194,43
224,6 Utillatge i mobiliari	74.772,25	72.761,30	129 Resultats de l'exercici	-252.416,15	-1.194,43
227,8,9 Altre immobilitzat	499.281,40	475.043,52			
282 Amortitzacions	-809.437,30	-657.502,67	D) CREDITORS A CURT TERMINI	250.856,67	261.216,89
			III Creditors	250.856,67	259.961,42
B) DESPESES A DISTRIBUIR EN EXER.	0,00	0,00	40 Creditors pressupostaris	72.994,17	95.073,84
			41 Creditors no pressupostaris	177.862,50	164.887,58
C) ACTIU CIRCULANT	529.050,29	688.331,11	561 Depòsits rebuts a curt termini	0,00	1.255,47
II. Deutors	69.333,66	108.687,14			
43 Deutors pressupostaris	69.333,66	108.045,00			
44 Deutors no pressupostaris	0,00	642,14			
III. Inversions financeres temporals	85,00	85,00			
565 Fiances i depòsits constituïts	85,00	85,00			
IV. Tresoreria	459.631,63	579.558,97			
570,1 Caixa i bancs	459.631,63	579.558,97			
TOTAL ACTIU (A+B+C)	6.496.003,06	6.758.779,43	TOTAL PASSIU (A+D)	6.496.003,06	6.758.779,43

2. COMPTE DE RESULTAT ECONOMICOPATRIMONIAL

DEURE	2017	2016	HAYER	2017	2016
A) DESPESES			B) INGRESSOS		
1. Despeses de funcionament dels servicis i prest. soc.			1. Altres ingressos de gestió ordinària		
-Despeses de personal i prest. soc.	2.790.827,67	2.667.825,34	-Ingressos financ. difer. positius	0,00	0,00
-Dotacions per a amortitz. immob.	160.100,88	163.188,05	-Altres ingressos de gestió	30.435,59	28.632,26
-Altres despeses de gestió	323.160,93	323.685,54	2. Transferències i subvencions		
-Despeses financeres, i altres assimil.	4,50	17,27	-Transf. i subvencions corrents		
2. Transferències i subvencions			3. Guanys i ingressos extraordinaris		
-Transferències i subvencions corrents	16.012,78	12.311,60	-Guanys i ingressos extraordinaris	3.007.255,03	3.146.201,11
3. Pèrdues i despeses extraordinàries					
-Pèrdues i despeses extraordinàries	0,00	0,00		0,00	0,00
Total deure	3.290.106,77	3.176.027,80	Total haver	3.037.690,62	3.174.833,37
ESTALVI			DESESTALVI	252.416,15	1.194,43

3. ESTAT DE LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST

3.1 Liquidació de pressupost de despeses

S'inclou a continuació l'execució del pressupost de despeses 2017, d'acord amb la seua classificació econòmica:

Capítol	Crèdits inicials	Modificacions	Crèdits definitius	Despeses compromeses	Obligacions reconegudes netes	Romanents de crèdit	Pagaments	Obligacions pendents de pagament
I. Despeses de personal	2.931.520,00	-17.000,00	2.914.520,00	2.790.827,68	2.790.827,68	123.692,32	2.753.416,85	37.410,83
II. Despeses de funcionament	384.420,00	28.021,76	412.441,76	335.581,91	323.160,93	89.280,83	297.148,69	26.012,24
III. Despeses financeres	5.000,00	0,00	5.000,00	4,50	4,50	4.995,50	4,50	0,00
IV. Transferències corrents	15.500,00	17.000,00	32.500,00	16.012,78	16.012,78	16.487,22	16.012,78	0,00
VI. Inversions reals	32.200,00	37.627,49	69.827,49	56.605,33	56.605,33	13.222,16	47.034,23	9.571,10
VIII. Actius financers	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
Total	3.368.700,00	65.649,25	3.434.349,25	3.199.032,20	3.186.611,22	247.738,03	3.113.617,05	72.994,17

3.2 Liquidació del pressupost d'ingressos

S'inclou a continuació l'execució del pressupost d'ingressos 2017, d'acord amb la seua classificació econòmica:

Capítol	Previsions inicials	Modificacions	Previsions definitives	Drets reconeguts nets	Recaptació neta	Drets cancel·lats	Drets pendents de cobrament
3. Taxes i altres ingressos	0,00	0,00	0,00	30.435,59	30.435,59	0,00	0,00
4. Transferències corrents	3.368.700,00	0,00	3.368.700,00	3.007.255,03	2.937.921,37	0,00	69.333,66
5. Ingressos patrimonials	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8. Actius financers	0,00	65.649,25	65.649,25	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	3.368.700,00	65.649,25	3.434.349,25	3.037.690,62	2.968.356,96	0,00	69.333,66

3.3. Resultat pressupostari

CONCEPTES	DRETS RECONEGUTS NETS	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	IMPORTS
1. (+) Operacions no financeres	3.037.690,62	3.186.611,22	-148.920,60
2. (+) Operacions amb actius financers	0,00	0,00	0,00
3. (+) Operacions comercials	0,00	0,00	0,00
I. RESULTAT PRESSUPOSTARI (1+2+3)	3.037.690,62	3.186.611,22	-148.920,60
II. VARIACIÓ NETA DE PASSIUS FINANCERS	0,00	0,00	0,00
III. SALDO PRESSUPOSTARI DE L'EXERCICI (I+II)			-148.920,60
4. (+) Crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria			51.008,97
5. (-) Desviacions de finançament positiu per recursos de l'exercici en despeses de finanç. afectat			0,00
6. (+) Desviacions de finançament negatiu en despeses amb finançament afectat			0,00
IV. SUPERÀVIT O DÈFICIT DE FINANÇAMENT DE L'EXERCICI			-97.911,63

4. MEMÒRIA

1. El Síndic de Greuges

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és l'alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets i llibertats compresos en el títol I de la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

La institució va ser creada i regulada a través de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, i té com a missió supervisar l'actuació de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana en l'àmbit de les seues competències, atribuïdes per l'article 24 de l'Estatut d'Autonomia i per la llei esmentada.

El Síndic de Greuges és políticament independent i actua amb objectivitat, imparcialitat i independència en l'exercici de les seues funcions.

El marc legal i normatiu específic del Síndic de Greuges és:

- La Llei 11/1988 del Síndic de Greuges
- Reglament d'Organització i Funcionament del Síndic de Greuges.

El Síndic de Greuges s'integra en el pressupost de la Generalitat com segueix:

Secció 01-Les Corts Valencianes-

Servici 02 -Síndic de Greuges-

Programa 111.50 -Defensa dels drets fonamentals dels ciutadans.

L'activitat realitzada pel Síndic de Greuges durant l'any 2017 es recull en el corresponent informe anual de què es donarà compte davant de la Comissió de Peticions de les Corts Valencianes, d'acord amb el que disposa l'article 31.1 de la Llei 11/1988 que ens regula.

2. Normes comptables, principis comptables i normes de valoració

2.1 Aspectes generals

El Síndic de Greuges, les Corts Valencianes i la resta d'institucions recollides en l'art. 20.3 de la Llei orgànica 1/2006, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, constitueixen la Generalitat i formen part integral d'aquesta.

Totes aquestes institucions, amb independència de la seua configuració jurídica, tenen els seus pressupostos integrats en el de la Generalitat i posseeixen un règim específic de gestió dels seus pressupostos.

La dotació econòmica necessària per al funcionament del Síndic de Greuges constitueix una partida independent en els pressupostos de les Corts Valencianes, i de la seua dotació ret compte de forma pròpia.

D'acord amb l'article 34 del Reglament del Síndic de Greuges, el seu règim de comptabilitat i d'intervenció serà l'específic de les Corts Valencianes, per això utilitza com a norma general per a la gestió del seu pressupost, en tot allò que li siga d'aplicació, les bases d'execució del pressupost de les Corts Valencianes, que, amb caràcter anual, són aprovades per la Mesa de les Corts, com també pels acords que aquestes dicten per a adaptar la normativa administrativa del sector públic a la seua organització concreta.

Igualment, el Síndic de Greuges comparteix amb les Corts Valencianes i amb la resta d'institucions esmentades anteriorment les següents característiques específiques:

- Gestió pressupostària completament independent de l'Administració de la Generalitat.
- Totes aquestes institucions constitueixen seccions independents del pressupost de la Generalitat, llevat del Síndic de Greuges, que forma part de la Secció 01 de les Corts Valencianes.

- Tenen un tractament diferenciat dels romanents de crèdit (disposició addicional primera-u de la Llei de pressupostos de la Generalitat). A diferència del que estableix l'article 45.1 de la Llei de la Generalitat d'hisenda pública (LGHP) per als pressupostos d'altres seccions del pressupost de la Generalitat, podran incorporar els romanents a exercicis futurs.
- Les dotacions pressupostàries d'aquestes seccions són lliurades mensualment per la tresoreria de la Generalitat, per dotzenes parts, a nom d'aquestes i no estaran subjectes a justificació (disposició addicional primera-dos de la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2017).
- El Síndic de Greuges ha de retre comptes a les Corts Valencianes.

Totes aquestes característiques distintives aconsellen elaborar de forma individual els comptes anuals d'aquesta institució.

A fi de donar la informació més completa possible de la gestió econòmica i pressupostària del Síndic de Greuges, s'ha aplicat en la seua integritat el que estableix el Pla General de Comptabilitat Pública de la Generalitat (PGCPG).

Les bases de gestió i d'execució del pressupost de les Corts Valencianes per a cada exercici, que utilitza el Síndic de Greuges per al seu règim de comptabilitat i intervenció, recullen l'aplicació de les principals disposicions aplicables als aspectes pressupostaris i comptables (lleis de pressupostos anuals, LGHP, PGCPG) amb les característiques específiques que tenen en comú el Síndic de Greuges i les Corts Valencianes.

La informació comptable així elaborada, sens dubte, ha de conduir que els comptes expressen la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, de l'execució del pressupost i dels resultats del Síndic de Greuges com a partida independent en els pressupostos dels Corts.

2.2 Principis i normes aplicats

Segons el PGCPG, la informació comptable continguda en els comptes anuals ha de ser accessible a una pluralitat d'agents econòmics i socials; en el cas del Síndic de Greuges, principalment, a les Corts i a la ciutadania en general.

Els requisits que ha de complir la informació continguda en els estats comptables periòdics són els següents:

- Identificació
- Oportunitat
- Claredat
- Rellevància
- Raonabilitat
- Economia
- Imparcialitat
- Objectivitat i
- Verificabilitat.

L'aplicació dels principis comptables públics, segons estableix el PGCPG, ha de conduir que els comptes anuals expressen la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, de l'execució del pressupost i dels resultats de l'entitat. Aquests principis són:

- Principi d'entitat comptable
- Principi de gestió continuada
- Principi d'uniformitat
- Principi d'importància relativa
- Principi de registre
- Principi de prudència
- Principi de meritació
- Principi d'imputació de la transacció
- Principi del preu d'adquisició
- Principi de correlació d'ingressos i despeses
- Principi de no-compensació i
- Principi de desafectació.

3. Informació de caràcter financer

3.1. Quadre de finançament

FONS APLICATS	EXERCICI 2017	EXERCICI 2016	FONS OBTINGUTS	EXERCICI 2017	EXERCICI 2016
1. Recursos aplicats en operacions de gestió	3.130.005,89	3.012.839,75	1. Recursos procedents d'operacions de gestió	3.037.690,62	3.174.833,37
(c) Servicis externs	318.338,00	327.272,99	(c) Ingressos tributaris	0.00	0.00
(d) Tributs	4.822,93	5.412,55	(d) Ingressos urbanístics	0.00	0.00
(e) Despeses de personal i prestacions socials	2.790.827,68	2.667.825,34	e) Transferències i subvencions	3.007.255,03	3.146.201,11
(f) Transferències i subvencions	16.012,78	12.311,60	f) Ingressos financers	0.00	0.00
(g) Despeses financeres	4,50	17,27	(g) Altres ingressos de gestió corrent i excepcionals	30.435,59	28.632,26
(h) Altres pèrdues de gestió corrent i excepcionals	0.00	0.00	(h) Provisions aplicades d'actius circulants	0.00	0.00
4. Adquisicions i altres altes de l'immobilitzat	56.605,33	96.474,62	3. Incrementes directes de patrimoni	0.00	0.00
(b) Inversions immaterials	21.731,24	12.926,41	(a) En adscripció	0.00	0.00
(c) Inversions materials	34.874,09	83.548,21	5. Alienacions i altres baixes d'immobilitzat	709.950,14	7.230.685,93
5. Disminucions directes de patrimoni	0.00	0.00	(b) Inversions immaterials	52.447,47	127.520,24
6. Cancel·lació o traspàs a c.t. deutes ll.t.	0.00	0.00	(c) Inversions materials	657.502,67	7.103.165,69
7. Provisions per a riscos i despeses	0.00	0.00	TOTAL ORÍGENS	3.747.640,76	10.405.519,30
TOTAL APLICACIONS	3.186.611,22	3.109.314,37			
EXCÉS D'ORÍGENS S/APLICACIONS (AUGMENT DE CAPITAL CIRCULANT)	561.029,54	7.296.204,93	EXCÉS D'APLICACIONS S/ORÍGENS (DISMIN. DE CAPITAL CIRCULANT)		

VARIACIÓ CAPITAL CIRCULANT	EXERCICI 2017		EXERCICI 2016	
	AUGMENTS	DISMINUCIONS	AUGMENTS	DISMINUCIONS
2 Deutors				
(a) Pressupostaris		38.711,34	108.045,00	
(b) No pressupostaris		642,14	334,86	
3. Creditors				
(a) Pressupostaris	22.079,67			28.985,75
(b) No pressupostaris		11.719,45	28.872,47	
7. Tresoreria				
(a) Caixa		2.25		133,39
(b) Bancs i institucions de crèdit		119.925,09		42.614,19
TOTAL	22.079,67	171.000,27	137.252,33	71.733,33
TOTAL VARIACIÓ DEL CAPITAL CIRCULANT		148.920,60	65.519,00	

3.2 Romanents de tresoreria

L'estat de romanents de tresoreria, a la fi de l'any 2017, és el següent:

	IMPORTS	
1 (+) DEUTORS PENDENTS DE COBRAMENT	69.418,66	
DEL PRESSUPOST D'INGRESSOS. PRESSUPOST CORRENT	69.333,66	
DEL PRESSUPOST D'INGRESSOS. PRESSUPOSTOS TANCATS	0.00	
D'OPERACIONS COMERCIALS (*)	0.00	
DE RECURSOS D'ALTRES ENS PÚBLICS	0.00	
D'ALTRES OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES	85,00	
MENYS = SALDOS DE DUBTÓS COBRAMENT	0.00	
MENYS = INGRESSOS REALITZATS PENDENTS D'APLICACIÓ DEFINITIVA	0.00	
2. (-) CREDITORS PENDENTS DE PAGAMENT	250.856,67	
DEL PRESSUPOST DE DESPESES. PRESSUPOST CORRENT	72.994,17	
DEL PRESSUPOST DE DESPESES. PRESSUPOSTOS TANCATS	0.00	
DEL PRESSUPOST D'INGRESSOS	0.00	
D'OPERACIONS COMERCIALS (*)	0.00	
DE RECURSOS D'ALTRES ENS PÚBLICS	0.00	
D'ALTRES OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES	177.862,50	
MENYS = PAGAMENTS REALITZATS PENDENTS D'APLICACIÓ DEFINITIVA	0.00	
3 (+) FONS LÍQUIDS	459.631,63	
4. ROMANENT DE TRESORERIA AFECTAT		0.00
5. ROMANENTS DE TRESORERIA PER A DESPESES GENERALS (1-2 + 3 - 4).		278.193,62
ROMANENTS DE TRESORERIA TOTAL (1-2 + 3) / (4 + 5)	278.193,62	278.193,62
(*) SOLAMENT ORGANISMES AUTÒNOMS NO ADMINISTRATIUS		

A l'efecte del que hi ha estipulat en la disposició addicional primera de la Llei 22/2017, de 29 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'any 2018, es fa constar que el romanent de tresoreria no emprat en la incorporació de romanents de crèdit a l'exercici 2018 puja a 222.279,39 euros.

3.3 Tresoreria

L'estat de la tresoreria, al tancament de l'exercici 2017, és el següent:

CONCEPTES	IMPORTS	
1. COBRAMENTS		8.986.465,81
a. (+) del pressupost corrent	2.968.356,96	
b. (+) de pressupostos tancats	108.045,00	
c. (+) d'operacions no pressupostàries de tresoreria	5.910.063,85	
d (+) d'operacions comercials	0.00	
2. PAGAMENTS		9.106.393,15
a. (+) del pressupost corrent	3.113.617,05	
b. (+) de pressupostos tancats	95.073,84	
c. (+) d'operacions no pressupostàries de tresoreria	5.897.702,26	
d (+) d'operacions comercials	0.00	
1 FLUX NET DE TRESORERIA DE L'EXERCICI (1 - 2)		-119.927,34
3. Saldo inicial de tresoreria		579.558,97
II SALDO FINAL DE TRESORERIA (1 + 3)		459.631,63

L'estat del flux net de la tresoreria de l'exercici 2017 és el següent:

ESTAT DEL FLUX NET DE TRESORERIA DE L'EXERCICI			
PAGAMENTS	IMPORT	COBRAMENTS	IMPORT
1. Operacions de gestió	3.066.582,82	1. Operacions de gestió	2.968.356,96
a) Compres netes	0.00	a) Vendes netes	0.00
b) Servicis externs	292.325,76	b) Impostos directes	0.00
c) Tributs	4.822,93	c) Impostos indirectes	0.00
d) Despeses de personal	2.753.416,85	d) Taxes, preus públics i contribucions especials	0.00
e) Prestacions socials	0.00	e) Cotitzacions socials	0.00
f) Transferències i subvencions	16.012,78	f) Transferències i subvencions	2.937.921,37
g) Despeses financeres	4,50	g) Ingressos financers	0.00
h) Altres despeses de gestió corrent	0.00	h) Altres ingressos de gestió corrents	30.435,59
2. Despeses de formalització de deutes	0.00		
3. Adquisicions d'immobilitzat	47.034,23	2. Deutes a llarg termini	0.00
a) Destinats a l'ús general	0.00	a) Emprèstits i passius anàlegs	0.00
b) I. Immaterials	21.731,24	b) Préstecs rebuts	0.00
c) I. Materials.	25.302,99	c) Altres conceptes	0.00
4. Cancel·lació anticipada de deutes a llarg termini	0.00	3. Pressupostos tancats	108.045,00
a) Emprèstits i passius anàlegs	0.00	a) Operacions de gestió	108.045,00
b) Préstecs rebuts	0.00	b) Deutes	0.00
5. Pressupostos tancats	95.073,84	c) Alienació d'immobilitzat	0.00
a) Operacions de gestió	82.174,53	d) Alienació d'inversions financeres a curt termini	0.00
b) Adquisicions d'immobilitzat	12.899,31	4. Comptes no pressupostaris	5.028.962,82
c) Cancel·lació de deutes	0.00	a) Creditors no pressupostaris	701.577,52
d) Adquisició d'inversions financeres a curt termini	0.00	b) Deutors no pressupostaris	3.389,71
6. Comptes no pressupostaris	5.016.601,23	c) Per administració de recursos d'altres ens	0.00
a) Avançaments de tresoreria	0.00	d) Altres conceptes no pressupostaris	4.323.995,59
b) Creditors no pressupostaris	690.263,61		
c) Deutors no pressupostaris	2.342,03		
d) Per administració de recursos d'altres ens	0.00		
e) Altres conceptes no pressupostaris	4.323.995,59		
TOTAL PAGAMENTS	8.225.292,12	TOTAL COBRAMENTS	8.105.364,78
SUPERÀVIT DE TRESORERIA	0.00	DÈFICIT DE TRESORERIA	119.927,34

3.4 Conciliació del resultat economicopatrimonial i el saldo pressupostari

En la taula següent es mostra la conciliació entre el resultat de la liquidació de l'exercici pressupostari i el del compte del resultat economicopatrimonial de l'exercici 2017.

	Imports
1. Resultat economicopatrimonial	-252.416,15
2. Resultat pressupostari de l'exercici	-148.920,60
3. Diferència en els resultats (1 - 2)	-103.495,55
Factors de diferència en els resultats	
A) Ingressos pressupostaris no econòmics	0.00
VIII Reinteguments de préstecs	0.00
B) Despeses econòmiques no pressupostàries	160.100,88
Pèrdues i despeses extraordinàries	0.00
Dotació a la provisió d'insolvències	160.100,88
C) Despeses pressupostàries no econòmiques	56.605,33
VI Inversions	56.605,33
VIII Actius financers	0.00
D) Ingressos econòmics no pressupostaris	0.00
Benefici i ingressos extraordinaris	0.00
4. Diferència en els factors (A + B)-(C + D)	103.495,55
Conciliació: diferència en els resultats + diferència en els factors (3 + 4)	
	0.00

4. Informació sobre l'execució de la despesa pública

4.1 Modificacions de crèdit

Al llarg de l'exercici s'han produït les següents modificacions dels crèdits existents en el pressupost de despeses:

CAPÍTOL	CRÈDITS. EXTRAORD.	SUPLEM. CRÈDIT	AMPLIAC. DE CRÈDIT	POSITIVES	NEGATIVES	INCORPORAC. ROMANENTS DE CRÈDIT	CRÈDITS GENERATS INGRESSOS	BAIXES PER ANUL·LACIÓ	TOTAL MODIFICACIÓ
1	0.00	0.00	0.00	5,000.00	22.000,00	0.00	0.00	0.00	-17.000,00
2	0.00	0.00	0.00	0.00	5,000.00	33.021,76	0.00	0.00	28.021,76
3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4	0.00	0.00	0.00	5,000.00	0.00	12.000,00	0.00	0.00	17.000,00
6	0.00	0.00	0.00	17.000,00	0.00	20.627,49	0.00	0.00	37.627,49
8	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total gen.:	0.00	0.00	0.00	27.000,00	27.000,00	65.649,25	0.00	0.00	65.649,25

Cal fer constar que la totalitat de la incorporació de romanents de 2017 ha estat finançada mitjançant la incorporació de part del romanent de tresoreria existent el 31 de desembre de 2016.

4.2 Execució de projectes d'inversió

No hi ha cap projecte d'inversió pendent d'execució al tancament de l'exercici.

4.3 Romanents de crèdit

Capítol	ROMANENTS COMPROMESOS		ROMANENTS NO COMPROMESOS	
	INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES	NO INCORPORABLES
I Despeses de personal	0.00	0.00	123.692,32	0.00
II Despeses de funcionament	12.420,98	0.00	76.859,85	0.00
III Despeses financeres	0.00	0.00	4.995,50	0.00
IV Transferències corrents	0.00	0.00	16.487,22	0.00
VI Inversions reals	0.00	0.00	13.222,16	0.00
VII Actius financers	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	12.420,98	0.00	235.317,05	0.00

Els romanents de crèdit són crèdits pressupostaris que en finalitzar l'exercici no han arribat a la fase de contracció de l'obligació.

Cal fer constar el que hi ha disposat en l'apartat primer de la disposició addicional primera de la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2018:

Les Corts, la Sindicatura de Comptes, el Consell Valencià de Cultura, el Síndic de Greuges, el Consell Jurídic Consultiu, l'Acadèmia Valenciana de la Llengua i el Comitè Econòmic i Social podran incorporar els romanents de pressupostos anteriors als mateixos capítols pressupostaris en què estaven consignats en 2017. Aquesta incorporació, si bé en cas d'incorporació de romanents obliga a fer-ho en els mateixos capítols econòmics, no limita que la seua incorporació haja de fer-se en una fase concreta –o a partir d'una fase concreta- de tramitació pressupostària, per la qual cosa aquests romanents resten a disposició del que la Junta de Coordinació i Règim Interior considere que s'haja de fer.

4.4 Contractació administrativa

En el quadre que apareix tot seguit es resumeix la contractació administrativa de l'exercici.

Tipus de contracte	Procediment d'adjudicació	Convocats en l'exercici	Adjudicats en l'exercici	Import adjudicat
Subministraments	AM 1/16CC	1	1	7.548,61
Servicis	Menor	1	1	5.895,00
Servicis	AM CNMY15/DGTIC16	1	1	25.000,00
Servicis	AM CNMY15/DGTIC16	1	1	52.500,00
Servicis	Menor	1	1	3.600,00
Servicis	Menor	1	1	5.144,63
Servicis	Menor	-	1	17.381,40
Subministraments	AM 20 E	1	1	630,00
Subministraments	AM 10 E	1	1	4.169,00
Subministraments	AM 10 E	1	1	1.162,00
Subministraments	AM 10 E	1	1	2.556,00
Subministraments	AM 10 E	1	1	3.638,00
Subministraments	AM 20 E	1	1	630,00
Subministraments	AM 13 E	1	1	7.126,00
Subministraments	AM 8 E	1	1	4.350,00

4.5 Personal

La composició de la plantilla i de la relació de llocs de treball del Síndic de Greuges, en el moment de tancar l'exercici, és la següent:

- Alts càrrecs: 3
- Secretari general: 1
- Personal tècnic superior: 15
- Personal tècnic mitjà: 3
- Personal administratiu: 14
- Personal subaltern: 2.

La situació de la plantilla (llocs ocupats) en data 31 de desembre de 2017 i les retribucions abonades amb càrrec a les obligacions reconegudes en aquest exercici són les següents:

Categoria	Total percepcions	Import 2017
Alts càrrecs	3	277.171,47
Resta del personal	35	1.931.233,62

4.6 Creditors pressupostaris

El saldo d'aquest epígraf del balanç en data 31 de desembre de 2017 està format íntegrament per les obligacions pendents de pagament que es deriven de la liquidació del pressupost de despeses de l'exercici.

4.7 Obligacions pendents de pressupostos tancats

En data 31 de desembre de 2017 no resten obligacions pendents de pagament d'exercicis tancats.

4.8 Compromisos de despeses amb càrrec a exercicis futurs

La taula següent mostra en euros les despeses compromeses amb càrrec a exercicis posteriors al 31 de desembre de 2017:

Concepte	Exercici 2018	Exercici 2019	Exercici 2020	Exercici 2021
Seguretat	38.020,40	15.841,85		
Telefonia lot 2	6.012,12	7.349,64	6.117,12	2.039,04
Telefonia lot 3	13.996,63	11.565,66	12.871,71	3.035,92
Prevenió de riscos	1.965,00	1.965,00		

4.9 Operacions no pressupostàries

La taula següent mostra la informació sobre els moviments que s'han produït en els diversos comptes no pressupostaris en l'exercici:

1 DEUTORS

CTE. PGCP.	CONCEP.	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL PENDENT PAGAMENT	RECTIFI- CACIÓ	INGRESSOS REALITZATS	TOTAL DATA	CÀRREC (PAGAMENTS)	SALDO PENDENT PAGAMENT EL 31/12
446	10020	ALTRES DEUTORS	0,00	0,00	642,14	642,14	642,14	0,00
449	10020	ALTRES DEUTORS NO PRESSUPOSTARIS	642,14	0,00	0,00	642,14	642,14	0,00
5650	10080	FIANCES CONSTITUÏDES A CURT TERMINI	55,00	0,00	0,00	55,00	0,00	55,00
5660	10080	DEPÒSITS CONSTITUÏTS A CURT TERMINI	30,00	0,00	0,00	30,00	0,00	30,00
Total Gen.:			727,14	0,00	1.047,68	1.774,82	1.689,82	85,00

2 CREDITORS

CTE. PGCP.	CONCP.	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL PENDENT PAGAMENT	RECTIFI- CACIÓ	INGRESSOS REALITZATS	TOTAL DATA	CÀRREC (PAGAMENTS)	SALDO PENDENT PAGAMENT EL 31/12
416	20900	CREDITOR NO PRESSUPOSTARI	164.887,58	0,00	703.238,53	868.126,11	868.126,11	0,00
419	20060	ALTRES CREDITORS NO PRESSUPOSTARIS	0,00	0,00	177.862,50	177.862,50	0,00	177.862,50
4751	20001	HISENDA PÚBLICA CREDITORA PER IRPF	0,00	0,00	602.877,63	602.877,63	602.877,63	0,00
4760	20030	SEGURETAT SOCIAL CREDITORA	0,00	0,00	95.746,66	95.746,66	95.746,66	0,00
5610	20060	RETENCIONS	1.255,47	0,00	2.953,23	4.208,70	4.208,70	0,00
Total gen.:			166.143,05	0,00	1.582.678,55	1.748.821,60	1.570.959,10	177.862,50

5. Informació sobre l'execució de l'ingrés públic

5.1 Procés de gestió

La gestió del pressupost d'ingressos durant l'exercici 2017, amb el màxim nivell de detall, és la següent:

5.1.1 Ingressos de corrent

Classificació econòmica	Previsions inicials	Modificacions	Previsions definitives	Drets Reconeguts Total	Drets Anul·lats	Reconegut net	Recaptació neta
391 Altres ingressos	0,00	0,00	0,00	30.435,59	0,00	30.435,59	30.435,59
431 Transferències corr.	3.368.700,00	0,00	3.368.700,00	3.368.720,00	361.464,97	3.007.255,03	2.937.921,37
520 Interessos de depòsits	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
870 Romanents de tresoreria	0,00	65.649,25	65.649,25	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	3.368.700,00	65.649,25	3.434.349,25	3.399.155,59	361.464,97	3.037.690,62	2.968.356,96

5.1.2 De pressupostos de tancats d'ingressos

No resta cap ingrés pendent de cobrament d'exercicis tancats.

En principi, els únics recursos financers del Síndic de Greuges són els que hi ha consignats en les respectives lleis de pressupostos, lliurats mensualment per la tresoreria

de la Generalitat. En la pràctica, a aquests ingressos cal afegir, tot i que en una quantia molt reduïda, algun ingrés eventual.

Encara que els fons de la Generalitat no són estrictament "ingressos", i que el Síndic de Greuges és part intrínseca de la Generalitat i, en realitat, és una mera transferència interna de fons de tresoreria als comptes bancaris del Síndic, a l'efecte de gestió pressupostària, comptable i de control de la institució s'ha considerat necessari elaborar un estat d'ingressos i comptabilitzar-los en el concepte pressupostari 431 "transferències corrents".

Els ingressos consignats a favor del Síndic de Greuges en la Llei de la Generalitat 14/2016, de 30 de desembre, de pressupostos per a 2017, pujaren a 3.368.720,00 euros. Atés que el pressupost aprovat per la Junta de Coordinació i Règim Interior del Síndic de Greuges per a l'any 2017, i que es va remetre a la Mesa de les Corts Valencianes perquè fóra aprovat i es remetera a la Generalitat, va ser de 3.368.700,00 euros, a l'inici de l'exercici es va reconèixer aquesta diferència com a excés de pressupost.

Els drets esmentats abans constitueixen la principal font d'ingressos del Síndic de Greuges, ja que representen pràcticament el 100% dels drets reconeguts en el pressupost de l'exercici 2017.

Mitjançant Acord del Consell, de 7 de juliol de 2017, es va aprovar la compensació del romanent de tresoreria existent el 31 de desembre de 2016 per import de 361.464,97 euros. Tot això ha comportat la corresponent anul·lació de drets reconeguts del pressupost corrent.

5.2 Aplicació del romanent de tresoreria exercici 2016

Del romanent de tresoreria no afectat existent el 31 de desembre de 2016 s'han aplicat 65.649,25 euros per a finançar modificacions del pressupost de despeses. De la quantia restant s'han tornat a la Generalitat 361.464,97 euros, mitjançant la compensació acordada pel Consell, d'acord amb el que hi ha establert en l'apartat 3 de la disposició addicional primera de la Llei 14/2016, de 30 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2017.

6. Despeses amb finançament afectat

No hi ha despeses amb finançament afectat al tancament de l'exercici.

7. Informació sobre l'immobilitzat no financer

7.1 Immobilitzat immaterial i material

Els moviments de l'exercici dels principals epígrafs de l'immobilitzat material i immaterial són els següents:

Immobilitzat material

Denominació	Saldo net el 12/31/2016	Altes	Baixes	Saldo net el 31/12/2017	Amortització acumulada
Construccions	5.896.080,66	0.00	0.00	5.896.080,66	196.536,02
Maquinària i instal·lacions	242.372,97	8.625,26	0.00	250.998,23	106.703,76
Mobles	72.761,30	2.010,95	0.00	74.772,25	49.240,20
Equips processos informació	347.146,36	22.473,94	0.00	369.620,30	232.195,24
Elements de transport	52.154,15	0.00	0.00	52.154,15	51.717,90
Altres immobilitzat material	75.743,01	1.763,94	0.00	77.506,95	18.097,84

Immobilitzat immaterial

Denominació	Saldo net el 12/31/2016	Altes	Baixes	Saldo net el 31/12/2017	Amortització acumulada
Altres immobilitzat immaterial	94.140,01	21.731,24	0.00	115.871,25	52.447,47

Amortitzacions

Els coeficients d'amortització aplicats són els que es van aprovar oficialment mitjançant el Reial decret 1777 / 2004, amb l'excepció dels llibres que s'amortitzen íntegrament en l'exercici en què són adquirits.

Immobilitzat adscrit

L'element principal de l'immobilitzat és l'edifici situat al carrer Pascual Blasco núm. 1 de la ciutat d'Alacant. Per Ordre de la Conselleria d'Economia i Hisenda, de 17 de novembre de 1993, es va acordar afectar aquest immoble a les Corts Valencianes amb destinació a seu del Síndic de Greuges.

8. Informació sobre els fons propis

El moviment dels fons propis durant l'exercici 2017 ha estat el següent:

		SALDO EL 31/12/2016	Traspàs	SALDO EL 31/12/2017
100	Patrimoni	5.709.740,39	0.00	5.709.740,39
101	Patrimoni rebut en adscripció	5.899.085,72	0.00	5.899.085,72
120	Resultats negatius exercicis anteriors	-5.110.069,14	-1.194,43	-5.111.263,57
120	Resultats de l'exercici 2016	-1.194,43	1.194,43	0.00
129	Resultats de l'exercici 2017	0.00	-252.416,15	-252.416,15
	Total	6.497.562,54	-252.416,15	6.245.146,39

9. Informació sobre les inversions financeres

Els fons líquids que hi havia en la tresoreria del Síndic de Greuges el 31 de desembre de 2017 pujaven a 459.631,63 euros, dels quals, 527,26 euros es trobaven en efectiu a les dependències del Síndic i 459.104,37 euros en una entitat bancària. S'hi adjunta com a annex I l'acta d'arqueig, degudament signada pels responsables del Síndic, i com a annex II el certificat de l'entitat bancària en què es troben situats els fons.

10. Control i fiscalització

De conformitat amb el que hi ha establert en l'article 34.4 del Reglament d'Organització i Funcionament del Síndic de Greuges, la persona que exerceix la direcció de l'Àrea Econòmica de les Corts Valencianes realitzarà la funció assessora i fiscalitzadora del Síndic de Greuges.

El present compte anual es remet a les Corts Valencianes i al Síndic de Comptes de la Generalitat Valenciana als efectes corresponents.