



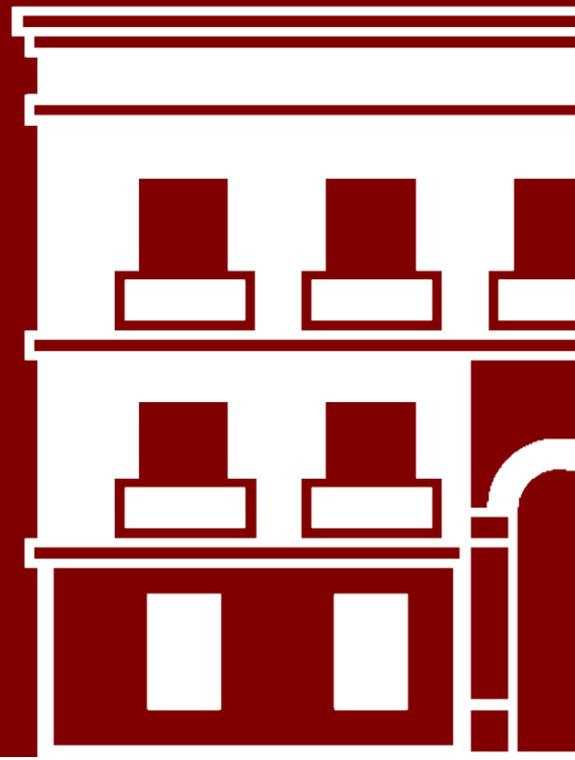
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

**Informe anual a les
Corts Valencianes**

2018

www.elsindic.com

Castellano





SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

Informe anual a les Corts Valencianes 2018

Alicante, 2019

Índice de capítulos

Presentación	11
Capítulo 1 Actividad del Síndic de Greuges	17
Capítulo 2 Situación general de la protección de los derechos y libertades en la Comunitat Valenciana	39
Capítulo 3 Quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges	91
Capítulo 4 Colaboración de las administraciones públicas con el Síndic de Greuges	141
Capítulo 5 Relaciones institucionales, observatorios del Síndic de Greuges y otras actividades	153
Capítulo 6 Carta de servicios del Síndic de Greuges. Indicadores de calidad	169
Anexo 1 Cuenta anual del Síndic de Greuges del ejercicio 2018	179

Índice general

Presentación	11
Capítulo 1 Actividad del Síndic de Greuges	17
1.1 La actividad del Síndic de Greuges en cifras	17
1.1.1 Datos generales de la actividad del Síndic de Greuges	17
1.1.2 Datos referidos a la situación y tramitación de los expedientes de queja	26
1.2 La Oficina de Atención Ciudadana	29
1.3 Quejas remitidas al Defensor del Pueblo.....	35
Capítulo 2 Situación general de la protección de los derechos y libertades en la Comunitat Valenciana	39
2.1 Consideraciones generales.....	39
2.2 Salud	43
2.3 Igualdad y políticas inclusivas.....	47
2.3.1 Atención a la dependencia.....	48
2.3.2 Atención a las personas con discapacidad.....	50
2.3.3 Renta valenciana de inclusión	51
2.3.4 Familias numerosas y monoparentales	52
2.3.5 Igualdad y derechos de la mujer.....	52
2.3.6 Puntos de encuentro familiar	53
2.4 Infancia y adolescencia	55
2.5 Educación.....	59
2.6 Derechos lingüísticos.....	63
2.7 Urbanismo	65
2.8 Vivienda	69
2.9 Medio ambiente	71
2.10 Hacienda pública.....	75
2.11 Servicios locales.....	77
2.12 Empleo público.....	81

2.13 Participación y transparencia	85
Capítulo 3 Quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges	91
3.1 Quejas de oficio iniciadas en 2016.....	93
3.2 Quejas de oficio iniciadas en 2017.....	95
3.3 Quejas de oficio iniciadas en 2018.....	109
Capítulo 4 Colaboración de las administraciones públicas con el Síndic de Greuges.....	141
4.1 Peticiones de informe a la administración no atendidas.....	143
4.2 Resoluciones a la administración no contestadas.....	147
Capítulo 5 Relaciones institucionales, observatorios del Síndic de Greuges y otras actividades	153
5.1 Relaciones institucionales.....	155
5.1.1 Comparecencias en Les Corts Valencianes.....	155
5.1.2 Relaciones con otras defensorías del pueblo.....	155
5.2 Observatorios del Síndic de Greuges.....	159
5.2.1 Observatorio del Menor del Síndic de Greuges.....	159
5.2.2 Observatorio para la defensa de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad del Síndic de Greuges.....	159
5.3 Otras actividades.....	161
5.3.1 V Jornada de los Derechos de la Infancia. La atención a la salud mental infanto-juvenil	161
5.3.2 Visitas escolares y universitarias para conocer la institución del Síndic de Greuges.....	162
5.3.3 Proyecto Europeo <i>Hands Up</i>	162
5.3.4 Cursos del Instituto Valenciano de Administración Pública. Plan de Formación 2018.....	163
5.4 Informes especiales y otras publicaciones	165
5.4.1 Informes especiales	165
5.4.2 Otras publicaciones.....	165
Capítulo 6 Carta de servicios del Síndic de Greuges. Indicadores de calidad	169
6.1 Indicadores básicos de calidad.....	171
6.2 Indicadores complementarios de calidad.....	175
Anexo 1 Cuenta anual del Síndic de Greuges del ejercicio 2018	179

Índice de tablas

Tabla 1	Quejas iniciadas por el Síndic de Greuges en 2018.....	17
Tabla 2	Consultas atendidas por la Oficina de Atención Ciudadana en 2018.....	17
Tabla 3	Consultas telemáticas directas de la ciudadanía a los expedientes a través del portal web (página web y sede electrónica) en 2018.....	17
Tabla 4	Consultas telemáticas a los expedientes desde web y desde sede electrónica en 2018	18
Tabla 5	Páginas visitadas del portal web del Síndic de Greuges en 2018.....	18
Tabla 6	Desglose por secciones más visitadas del portal web del Síndic de Greuges en 2018	19
Tabla 7	Localidades en las cuales se origina la mayoría de las visitas, según la dirección IP, en 2018.....	19
Tabla 8	Distribución según la lengua utilizada por los promotores de las quejas presentadas en 2018	19
Tabla 9	Distribución por la procedencia de las quejas presentadas en 2018.....	20
Tabla 10	Distribución por la provincia de procedencia (solo Comunitat Valenciana) de las quejas presentadas en 2018.....	20
Tabla 11	Evolución del número de quejas iniciadas anualmente de 2008 a 2018.....	20
Tabla 12	Distribución por materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2018	21
Tabla 13	Evolución, distribuida por materias, del número de quejas iniciadas anualmente de 2015 a 2018	22
Tabla 14	Distribución por materias, desagregada por provincia de procedencia, de las quejas iniciadas en 2018.....	23
Tabla 15	Distribución por materias, desagregada por promotores, de las quejas iniciadas en 2018.....	24
Tabla 16	Distribución por administración afectada en las quejas iniciadas en 2018.....	25
Tabla 17	Distribución por organismo afectado de la Administración autonómica en quejas iniciadas en 2018.....	25
Tabla 18	Canal de presentación de las quejas en 2018.....	26

Tabla 19	Situación de los expedientes de quejas iniciadas en 2018	26
Tabla 20	Distribución por causa de no admisión de quejas iniciadas en 2018	27
Tabla 21	Estado a 31/12/2018 de las quejas iniciadas en 2018	27
Tabla 22	Estado a 31/12/2018 de las quejas iniciadas antes de 2018	27
Tabla 23	Distribución por tipo de cierre de los expedientes de queja durante el año 2018.....	28
Tabla 24	Resoluciones con recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones, y respuestas recibidas durante el año 2018	28
Tabla 25	Distribución por tipo de las respuestas recibidas a las resoluciones en 2018.....	28
Tabla 26	Distribución de consultas por canal de presentación en 2018.....	30
Tabla 27	Distribución de consultas por materia en 2018.....	32
Tabla 28	Distribución de consultas por administración afectada en 2018.....	33
Tabla 29	Distribución de consultas por provincia de residencia en 2018	33
Tabla 30	Distribución de quejas remitidas al Defensor del Pueblo por organismo afectado en 2018.....	36
Tabla 31	Evolución del número de quejas presentadas cada mes, de 1999 a 2018.....	171
Tabla 32	Tiempos de actuación en la tramitación de quejas y número de reclamaciones sobre la actuación del Síndic de Greuges en 2018	172

Presentación

El Capítulo III del Título III de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, dispone los términos en que la institución debe dar cuenta de su actuación ante les Corts Valencianes. Así, se establece la obligación de presentar un informe anual ante la Comisión de Peticiones, cuando la Cámara se encuentre en periodo ordinario de sesiones. No hay mayor precisión temporal al respecto.

No obstante, ha venido siendo práctica habitual presentar el informe anual a partir del mes de marzo del año siguiente al examinado, previa convocatoria por parte de la Mesa del parlamento. La disolución de les Corts elegidas el 24 de mayo de 2015, mediante el Decreto del President de la Generalitat número 2235/2019, de 4 de marzo, ha hecho imposible presentar este informe anual en fechas que pudieran considerarse como usuales.

La disolución de la cámara parlamentaria tiene como consecuencia el inicio de un proceso institucional que culmina con la toma de posesión del President de la Generalitat y la constitución de un nuevo Consell, previa celebración de elecciones, constitución formal de les Corts y celebración del Pleno de investidura. Razones de prudencia y oportunidad aconsejaron retrasar la presentación de este informe hasta el momento de alcanzar una situación que podríamos denominar como de normalidad institucional. La propia previsión legal que hace referencia al periodo ordinario de sesiones de les Corts, arriba señalada, así parece apuntarlo.

Para la adecuada comprensión del texto que sigue, es preciso aclarar, desde el inicio, que el informe se terminó de redactar en febrero de 2019 y que representa una imagen de la actividad de la institución durante el año 2018. Generalmente, se da cuenta de la situación de los expedientes de queja al 31 de diciembre de dicho año, aunque en contadas ocasiones se hace referencia a actuaciones realizadas durante los primeros días de enero de 2019, si hubieran producido algún cambio relevante en el estado de tramitación de las quejas.

El informe pone de relieve el esfuerzo que los limitados recursos personales con que cuenta la institución han debido desarrollar para hacer frente al importante número de actuaciones practicadas el pasado ejercicio. Solo su dedicación ha permitido ejecutar, con el rigor que requiere el mandato legal recibido, la excepcional tarea de defender los derechos y libertades de la ciudadanía valenciana.

Como se ha recordado en años anteriores, el equipo del Síndic ha sido coordinado por los dos adjuntos, Ángel Luna González y Carlos Morenilla Jiménez, en quienes se han delegado las diferentes materias en que se estructura el trabajo de la institución.

El artículo 32, apartados 1 y 3, de la citada Ley 11/1988 señala que la memoria o informe anual deberá tener el siguiente contenido mínimo:

1. El Síndico de Agravios dará cuenta de la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunitat Valenciana, a que esta Ley se refiere, del número y naturaleza de las quejas presentadas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de la misma, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la Administración. (...)
3. El informe contendrá, necesariamente, un anexo cuyo destinatario serán Les Corts Valencianes, en el que se hará cumplida liquidación del Presupuesto de la Sindicatura en el período a que corresponda dicho informe.

Dado el elevado número de expedientes de queja que tramita la institución, resulta materialmente imposible dar cuenta, en este informe, de todas y cada una de las que fueron objeto de investigación y de su resultado. Como es conocido, las resoluciones del Síndic, que contienen las recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones investigadas, se hacen públicas en la página web de la institución. Cualquiera puede acceder a estas resoluciones, a todas ellas, lo que las dota del más elevado grado de publicidad, y convierte en absolutamente transparente la principal labor del defensor valenciano. La rendición de cuentas requerida por la ley se cumple de forma concluyente, en el propio día a día.

Como ya pusimos en práctica con el informe correspondiente al ejercicio de 2017, a través de la edición electrónica de este informe de 2018 se podrá acceder al contenido de las resoluciones que aquí se citan, pinchando sobre el número de la queja que aparece destacado. Hemos insertado los enlaces que hacen posible visualizar el texto íntegro de las resoluciones que son objeto de comentario, lo que nos permite hacer más ágil el examen de esta crónica anual. El informe estará disponible en la página web de la institución y quien lo consulte podrá detenerse y profundizar en aquellos temas que resulten de su especial interés.

Recogiendo el mandato legal, la exposición se inicia dando cuenta del número y naturaleza de las quejas presentadas, en un apartado que describe, mediante cifras, el conjunto de la actividad de la institución. A partir de los datos expresados en ese capítulo, podemos observar cómo la tramitación de las quejas viene acompañada de una amplia tarea de atención de consultas, realizada por vía telefónica o por medios electrónicos y, en el menos frecuente de los casos, de manera presencial en nuestra sede. El seguimiento de los diferentes expedientes también puede ser realizado, por los interesados, a través de estos medios.

Las cifras permiten analizar el origen geográfico de las quejas y de las consultas, así como la lengua utilizada por los promotores de las actuaciones. Como es obvio, los expedientes se tramitan en la lengua elegida por el ciudadano o ciudadana para iniciarlos.

También se describe la distribución por materias de las quejas formuladas, de forma que puede analizarse su evolución a lo largo de los últimos cuatro años. Esta breve referencia nos permite distinguir, con perspectiva, dónde se han situado, en cada momento, los problemas y las preocupaciones de la ciudadanía.

Como dato complementario de la distribución por materias, se ofrece información sobre las administraciones afectadas por las quejas iniciadas en 2018. Dado que la mayoría de estas tiene como destinataria la administración autonómica, se muestra un desglose del número de expedientes que afectan a los diferentes departamentos de la Generalitat.

La vida de los expedientes puede resultar más o menos extensa en función de las características específicas de los problemas planteados y del grado de colaboración de los diferentes organismos objeto de investigación por el Síndic. En los cuadros finales del Capítulo I se muestran datos correspondientes a la situación de los expedientes abiertos durante 2018 e, incluso, de los abiertos en los ejercicios anteriores que permanecían vivos el 1 de enero de ese año.

Seguidamente, en este apartado numérico se informa sobre las circunstancias que han determinado los diferentes tipos de cierre, sobre el número de recomendaciones y sugerencias emitidas y sobre las respuestas obtenidas de las diferentes administraciones. De los datos aportados se deduce el elevado nivel de resoluciones que resultan formalmente aceptadas por los destinatarios, aunque la aceptación no siempre se traduce en la satisfacción plena de las reclamaciones de la ciudadanía.

Cumpliendo el mandato legal, el informe da cuenta de la situación general de la protección de los derechos y libertades de la ciudadanía valenciana. Este capítulo se traduce en una valoración del Síndic sobre aquellos problemas más significativos que han sido objeto de estudio por la institución y sobre las respuestas que han merecido por parte de las administraciones que han sido requeridas para intervenir. En él se valora la evolución de las distintas modalidades de quejas y de las materias afectadas, en un ejercicio que pretende destacar lo más relevante de nuestra labor.

Sigue una descripción de las quejas iniciadas de oficio por el Síndic durante el ejercicio, así como una referencia a las que permanecían activas al inicio del año, aunque hubieran sido abiertas durante ejercicios anteriores. Mediante las quejas de oficio se pretende actuar sobre problemas detectados por el Síndic, pero que no han sido objeto de reclamación o denuncia por parte de la ciudadanía. A veces este tipo de quejas da lugar a la elaboración de estudios o informes especiales, como se verá a lo largo de este informe anual.

El capítulo siguiente da cuenta del grado de colaboración de las diferentes administraciones con el defensor, poniendo de manifiesto los expedientes que han

debido ser resueltos o cerrados sin recibir los oportunos informes por parte de los organismos requeridos. También en estos casos pueden consultarse las resoluciones emitidas, a través de los enlaces insertados en la edición electrónica.

También se informa, sucintamente, sobre otras actividades desarrolladas desde el Síndic o que hayan contado con nuestra participación, durante 2018, con una especial referencia a las reuniones celebradas por los dos observatorios creados por la institución: el Observatorio del Menor y el Observatorio de la Vulnerabilidad.

Finalmente, el informe recoge la certificación de la aprobación de la Cuenta anual del Síndic de Greuges correspondiente al ejercicio de 2018, efectuada mediante acuerdo de la Junta de Coordinación de la institución en su reunión de 12 de marzo de 2019, y el detalle de esta. La Cuenta anual ha sido remitida a les Corts Valencianes y al Síndic de Comptes, a los efectos oportunos.

Esta breve presentación no puede concluir sin agradecer a las personas que han acudido al Síndic de Greuges a plantear sus problemas por la confianza depositada en esta institución, así como al conjunto de medios de comunicación social que han contribuido a difundir nuestras actuaciones. También es preciso agradecer su colaboración a las autoridades que, de forma mayoritaria, han aportado su esfuerzo para avanzar en la defensa y protección de los derechos y libertades de la ciudadanía valenciana.

Capítulo

1

Actividad del Síndic de Greuges



Capítulo 1

Actividad del Síndic de Greuges

1.1 La actividad del Síndic de Greuges en cifras

1.1.1 Datos generales de la actividad del Síndic de Greuges

Tabla 1
Quejas iniciadas por el Síndic de Greuges en 2018

Quién inicia la queja	Número	Porcentaje
Quejas presentadas por la ciudadanía	12.162	99,67
Quejas iniciadas de oficio	40	0,33
Total	12.202	100,00

Tabla 2
Consultas atendidas por la Oficina de Atención Ciudadana en 2018

Medio de presentación	Número	Porcentaje
Telefónica	3.369	30,73
Web/email	6.816	62,17
Presencial	778	7,10
Total	10.963	100,00

Tabla 3
Consultas telemáticas directas de la ciudadanía a los expedientes a través del portal web (página web y sede electrónica) en 2018

Dónde se efectúa la consulta	Número	Porcentaje
Página web	19.100	84,21
Sede electrónica	3.582	15,79
Total	22.682	100,00

Tabla 4
Consultas telemáticas a los expedientes desde web y desde sede electrónica en 2018

Mes	Consultas desde web		Consultas desde sede	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Enero	1.497	7,84	291	8,12
Febrero	1.528	8,00	257	7,17
Marzo	1.573	8,24	294	8,21
Abril	1.729	9,05	415	11,59
Mayo	1.963	10,28	289	8,07
Junio	1.587	8,31	337	9,41
Julio	2.026	10,61	287	8,01
Agosto	1.286	6,73	231	6,45
Septiembre	1.436	7,52	241	6,73
Octubre	1.655	8,66	337	9,41
Noviembre	1.556	8,15	257	7,17
Diciembre	1.264	6,62	346	9,66
Total	19.100	100,00	3.582	100,00

Tabla 5
Páginas visitadas del portal web del Síndic de Greuges en 2018

Número de páginas visitadas
280.466

Tabla 6
Desglose por secciones más visitadas del portal web del Síndic de Greuges en 2018

Sección	Número de visitas
El Síndic	51.585
Actuaciones	33.755
Estado de quejas	32.550
Consulta tu queja	28.105
Presenta una queja o consulta	17.147
Recuperar contraseña	4.365
Contacto	3.459
Cómo te podemos ayudar	2.203

Tabla 7
Localidades en las cuales se origina la mayoría de las visitas, según la dirección IP, en 2018

Localidad	Porcentaje de visitas
València	31,48
Alicante	15,57
Barcelona	7,04
Madrid	6,74
Castellón	3,25
Elche	2,35
Benidorm	1,59
Torrent	0,92
Gandia	0,91

Tabla 8
Distribución según la lengua utilizada por los promotores de las quejas presentadas en 2018

Lengua	Número de quejas	Porcentaje
Castellano	11.869	97,27
Valenciano	333	2,73
Total	12.202	100,00

Tabla 9
Distribución por la procedencia de las quejas presentadas en 2018

Origen	Número	Porcentaje
De la Comunitat Valenciana	12.024	98,54
Otros orígenes	178	1,46
Total	12.202	100,00

Tabla 10
Distribución por la provincia de procedencia (solo Comunitat Valenciana) de las quejas presentadas en 2018

Provincia de origen	Número	Porcentaje
Alicante	7.180	59,71
València	4.066	33,82
Castellón	778	6,47
Total Comunitat Valenciana	12.024	100,00

Tabla 11
Evolución del número de quejas iniciadas anualmente de 2008 a 2018

Año	Número de quejas
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
2018	12.202

Tabla 12
Distribución por materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2018

Materia	Número	Porcentaje
Educación	3.993	32,72
Servicios Sociales	2.102	17,23
Urbanismo	2.060	16,88
Empleo Público	884	7,24
Medio Ambiente	832	6,82
Atención a la Dependencia	810	6,64
Régimen Jurídico	369	3,02
Servicios Públicos Locales	177	1,45
Defensor del Pueblo	173	1,42
Sanidad	128	1,05
Vivienda	119	0,98
Tráfico	84	0,69
Derechos Lingüísticos	83	0,68
Hacienda Pública	78	0,64
Conflictos Jurídico Privados	53	0,43
Patrimonio Cultural Valenciano	39	0,32
Industria	35	0,29
Colegios Profesionales y Administración Corporativa	30	0,25
Menores	27	0,22
Obras Públicas	26	0,21
Asuntos Sub-Judice o con Resolución Judicial	16	0,13
Justicia	16	0,13
Ejercicio de Actividades Económicas	15	0,12
Bienes	15	0,12
Empleo	13	0,11
Comercio y Consumo	11	0,09
Transportes	4	0,03
Agricultura	4	0,03
Deportes	4	0,03
Turismo	1	0,01
Derechos de Género e Igualdad	1	0,01
Total	12.202	100,00

Tabla 13
Evolución, distribuida por materias, del número de quejas iniciadas anualmente de 2015 a 2018

Materia	2018			2017			2016			2015	
	Nº	%	Δ	Nº	%	Δ	Nº	%	Δ	Nº	%
Educación	3.993	32,72	-40,05	6.661	37,97	26,66	5.259	37,18	130,46	2.282	16,77
Servicios Sociales	2.102	17,23	648,04	281	1,60	-37,28	448	3,17	-85,96	3.190	23,45
Urbanismo	2.060	16,88	638,35	279	1,59	-89,33	2.614	18,48	-0,80	2.635	19,37
Empleo Público	884	7,24	161,54	338	1,93	-70,81	1.158	8,19	5,37	1.099	8,08
Medio Ambiente	832	6,82	-71,22	2.891	16,48	209,86	933	6,60	51,71	615	4,52
Atención a la Dependencia	810	6,64	-13,55	937	5,34	11,95	837	5,92	32,86	630	4,63
Régimen Jurídico	369	3,02	45,85	253	1,44	-26,88	346	2,45	297,70	87	0,64
Servicios Públicos Locales	177	1,45	-81,11	937	5,34	10,11	851	6,02	69,86	501	3,68
Defensor del Pueblo	173	1,42	-1,14	175	1,00	8,02	162	1,15	-7,43	175	1,29
Sanidad	128	1,05	-94,41	2.290	13,05	384,14	473	3,34	322,32	112	0,82
Vivienda	119	0,98	-10,53	133	0,76	-0,75	134	0,95	-35,27	207	1,52
Tráfico	84	0,69	-95,35	1.808	10,31	933,14	175	1,24	337,50	40	0,29
Derechos Lingüísticos	83	0,68	50,91	55	0,31	-32,93	82	0,58	290,48	21	0,15
Hacienda Pública	78	0,64	-50,32	157	0,89	101,28	78	0,55	-2,50	80	0,59
Conflictos Jurídicos Privados	53	0,43	-20,90	67	0,38	-28,72	94	0,66	27,03	74	0,54
Patrimonio Cultural Valenciano	39	0,32	-29,09	55	0,31	44,74	38	0,27	-97,54	1.544	11,35
Industria	35	0,29	94,44	18	0,10	-50,00	36	0,25	-14,29	42	0,31
Colegios Profesionales y Administración Corporativa	30	0,25	-16,67	36	0,21	20,00	30	0,21	76,47	17	0,12
Menores	27	0,22	-30,77	39	0,22	-15,22	46	0,33	-64,34	129	0,95
Obras Públicas	26	0,21	271,43	7	0,04	133,33	3	0,02	-57,14	7	0,05
Asuntos Sub-Iudice o con Resolución Judicial	16	0,13	33,33	12	0,07	100,00	6	0,04	-62,50	16	0,12
Justicia	16	0,13	77,78	9	0,05	0,00	9	0,06	-47,06	17	0,12
Ejercicio de Actividades Económicas	15	0,12	-28,57	21	0,12	-4,55	22	0,16	450,00	4	0,03
Bienes	15	0,12	-44,44	27	0,15	35,00	20	0,14	33,33	15	0,11
Empleo	13	0,11	-18,75	16	0,09	-44,83	29	0,21	-6,45	31	0,23
Comercio y Consumo	11	0,09	-26,67	15	0,09	66,67	9	0,06	0,00	9	0,07
Transportes	4	0,03	-66,67	12	0,07	-90,08	121	0,86	1628,57	7	0,05
Agricultura	4	0,03	300,00	1	0,01	-66,67	3	0,02	-40,00	5	0,04
Deportes	4	0,03	0,00	4	0,02	33,33	3	0,02	0,00	0	0,00
Turismo	1	0,01	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00
Derechos de Género e Igualdad	1	0,01	-90,00	10	0,06	-91,74	121	0,86	830,77	13	0,10
Otros Defensores	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00	3	0,02	0,00	0	0,00
Total	12.202	100,00	-30,45	17.544	100,00	24,05	14.143	100,00	3,96	13.604	100,00

Nº: número, %: porcentaje, Δ: variación respecto al año anterior.

Tabla 14**Distribución por materias, desagregada por provincia de procedencia, de las quejas iniciadas en 2018**

Materia	Alicante		Castellón		València		Otros orígenes	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Educación	3.199	44,55	17	2,19	749	18,42	28	15,64
Servicios Sociales	1.938	26,99	6	0,77	146	3,59	12	6,66
Urbanismo	75	1,04	412	52,96	1.560	38,37	12	7,08
Empleo Público	481	6,70	175	22,49	215	5,29	13	7,22
Medio Ambiente	507	7,06	23	2,96	277	6,81	25	14,15
Atención a la Dependencia	363	5,06	50	6,43	388	9,54	9	5,05
Régimen Jurídico	197	2,74	12	1,54	150	3,69	10	5,66
Servicios Públicos Locales	58	0,81	12	1,54	91	2,24	18	10,11
Defensor del Pueblo	78	1,09	25	3,21	59	1,45	11	6,23
Sanidad	46	0,64	11	1,41	67	1,65	4	2,26
Vivienda	87	1,21	2	0,26	26	0,64	4	2,26
Derechos Lingüísticos	9	0,13	1	0,13	72	1,77	2	1,13
Tráfico	21	0,29	3	0,39	57	1,40	2	1,13
Hacienda Pública	27	0,38	5	0,64	34	0,84	12	6,81
Conflictos Jurídico Privados	16	0,22	6	0,77	28	0,69	3	1,70
Patrimonio Cultural Valenciano	6	0,08	1	0,13	31	0,76	1	0,57
Industria	8	0,11	1	0,13	23	0,57	3	1,70
Colegios Profesionales y Administración Corporativa	11	0,15	5	0,64	14	0,34	0	0,00
Obras Públicas	3	0,04	1	0,13	22	0,54	1	0,57
Menores	4	0,06	4	0,51	13	0,32	5	2,84
Justicia	7	0,10	2	0,26	7	0,17	0	0,00
Asuntos Sub-ludice o con Resolución Judicial	7	0,10	1	0,13	8	0,20	0	0,00
Ejercicio de Actividades Económicas	7	0,10	1	0,13	7	0,17	0	0,00
Bienes	9	0,13	0	0,00	6	0,15	0	0,00
Empleo	3	0,04	1	0,13	8	0,20	1	0,57
Comercio y Consumo	6	0,08	1	0,13	4	0,10	0	0,00
Agricultura	3	0,04	0	0,00	1	0,02	0	0,00
Deportes	2	0,03	0	0,00	1	0,02	1	0,57
Transportes	1	0,01	0	0,00	1	0,02	2	1,14
Derechos de Género e Igualdad	0	0,00	0	0,00	1	0,02	0	0,00
Turismo	1	0,01	0	0,00	0	0,00	0	0,00
		100,00		100,00		100,00		100,00
Total por provincia	7.180	58,84	778	6,38	4.066	33,32	178	1,46

Tabla 15
Distribución por materias, desagregada por promotores, de las quejas iniciadas en 2018

Materia	Hombres		Mujeres		Colectivos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Educación	1.500	28,96	2.406	35,33	87	41,04
Urbanismo	1.015	19,59	1.034	15,18	11	5,19
Servicios Sociales	760	14,67	1.314	19,30	28	13,21
Medio Ambiente	429	8,28	375	5,51	28	13,21
Empleo Público	312	6,02	563	8,27	9	4,25
Atención a la Dependencia	264	5,10	543	7,97	3	1,42
Régimen Jurídico	222	4,29	141	2,07	6	2,83
Defensor del Pueblo	104	2,01	67	0,98	2	0,94
Servicios Públicos Locales	97	1,87	68	1,00	12	5,66
Derechos Lingüísticos	80	1,54	3	0,04	0	0,00
Sanidad	68	1,31	56	0,82	4	1,89
Tráfico	53	1,02	31	0,46	0	0,00
Hacienda Pública	46	0,89	29	0,43	3	1,42
Vivienda	38	0,73	79	1,16	2	0,94
Patrimonio Cultural Valenciano	34	0,66	3	0,04	2	0,94
Conflictos Jurídico Privados	27	0,52	25	0,37	1	0,47
Colegios Profesionales y Administración Corporativa	24	0,46	6	0,09	0	0,00
Industria	20	0,39	15	0,22	0	0,00
Obras Públicas	18	0,35	8	0,12	0	0,00
Justicia	15	0,29	1	0,01	0	0,00
Ejercicio de Actividades Económicas	11	0,21	1	0,01	3	1,42
Bienes	11	0,21	4	0,06	0	0,00
Empleo	8	0,15	4	0,06	1	0,47
Menores	7	0,14	13	0,19	7	3,30
Asuntos Sub-ludice o con Resolución Judicial	6	0,12	9	0,13	1	0,47
Comercio y Consumo	4	0,08	7	0,10	0	0,00
Transportes	2	0,04	0	0,00	2	0,94
Agricultura	2	0,04	2	0,03	0	0,00
Deportes	2	0,04	2	0,03	0	0,00
Derechos de Género e Igualdad	0	0,00	1	0,01	0	0,00
Turismo	1	0,02	0	0,00	0	0,00
Total	5.180	100,00	6.810	100,00	212	100,00

Tabla 16
Distribución por administración afectada en las quejas iniciadas en 2018

Ámbito de la administración	Número	Porcentaje
Organismos de la Administración del Estado	194	1,11
Organismos de la Administración local	4.083	23,35
Organismos de la Administración autonómica	13.208	75,54
Total	17.485*	100,00

* Una misma queja puede afectar a varias administraciones y organismos.

Tabla 17
Distribución por organismo afectado de la Administración autonómica en quejas iniciadas en 2018

Organismo afectado	Número	Porcentaje
Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte	4.263	32,28
Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	2.982	22,58
Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	2.708	20,50
Conselleria de Hacienda y Modelo Económico	2.590	19,61
Conselleria de Sanidad	372	2,82
Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	165	1,25
Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	54	0,41
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	51	0,39
Presidencia de la Generalitat	19	0,14
Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	2	0,02
Conselleria de Infraestructuras y Transportes	1	0,01
Cortes Valencianas	1	0,01
Total	13.208*	100,00

* Una misma queja puede afectar a varias administraciones.

Tabla 18
Canal de presentación de las quejas en 2018

Canal	Número	Porcentaje
Correo electrónico	4.999	40,97
Personación	3.267	26,77
Portal web	2.678	21,95
Correo postal	961	7,88
Remitidas desde otras administraciones	208	1,70
Quejas de oficio	40	0,33
Fax	34	0,28
ORVE	15	0,12
Total	12.202	100,00

1.1.2 Datos referidos a la situación y tramitación de los expedientes de queja

Tabla 19
Situación de los expedientes de quejas iniciadas en 2018

Situación de los expedientes de quejas	Número	Porcentaje
No Admitidas	474	3,88
Admitidas	11.515	94,37
Remitidas al Defensor del Pueblo	173	1,42
Quejas de oficio	40	0,33
Total	12.202	100,00

Tabla 20
Distribución por causa de no admisión de quejas iniciadas en 2018

Causa de no admisión	Número	Porcentaje
Falta de subsanación requerimientos	120	25,32
Queja extemporánea	92	19,41
Actuación administrativa correcta	58	12,24
No es motivo de queja	54	11,39
No existe actuación administrativa previa	45	9,49
Cuestiones jurídico-privadas	39	8,23
Asuntos <i>sub-iudice</i> o resueltos por los tribunales	24	5,06
Otros motivos	42	8,86
Total	474	100,00

Tabla 21
Estado a 31/12/2018 de las quejas iniciadas en 2018

Estado	Número	Porcentaje
Cerradas	5.171	42,38
En trámite	6.557	53,74
No admitidas	474	3,88
Total	12.202	100,00

Tabla 22
Estado a 31/12/2018 de las quejas iniciadas antes de 2018

Estado	Número
En trámite al inicio de 2018	12.431
Cerradas durante 2018	11.049
Que continúan en trámite al final de 2018	1.382

Tabla 23
Distribución por tipo de cierre de los expedientes de queja durante el año 2018

Tipo de cierre	Número	Porcentaje
Cierre actuación administrativa correcta	5.761	35,52
Cierre resolución aceptada	5.747	35,43
Cierre favorable, se solucionará	2.059	12,69
Cierre resolución no aceptada	1.039*	6,41
Cierre favorable, se solucionó	782	4,82
Cierre litis pendencia	455	2,81
Cierre por traslado al Defensor del Pueblo	182	1,12
Cierre por fallecimiento del ciudadano	68	0,42
Cierre resolución aceptada parcialmente	52	0,32
Cierre por solicitud del ciudadano	46	0,28
Cierre por desistimiento	20	0,12
Cierre por existir resolución en asunto idéntico	9	0,06
Total	16.220**	100,00

* Este dato engloba tanto las quejas no contestadas como las no aceptadas.

** Cierres efectuados durante el año 2018. Puede afectar a quejas de años anteriores.

Tabla 24
Resoluciones con recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones, y respuestas recibidas durante el año 2018

	Número
Resoluciones emitidas	6.861
Respuestas a resoluciones recibidas	6.757

Tabla 25
Distribución por tipo de las respuestas recibidas a las resoluciones en 2018

Tipo de respuesta	Número	Porcentaje
Resoluciones aceptadas	5.747	85,05
Resoluciones no aceptadas	958	14,18
Resoluciones parcialmente aceptadas	52	0,77
Total	6.757	100,00

1.2 La Oficina de Atención Ciudadana

La Oficina de Atención Ciudadana del Síndic de Greuges tiene como función la información y orientación a la ciudadanía respecto del contenido de los servicios que presta la institución y de la mejor forma de hacer uso de ellos. En este sentido, el artículo 18.3 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges se refiere expresamente a la oficina de Información, estableciendo que «pondrá en conocimiento de todas aquellas personas que lo soliciten el contenido y alcance de las competencias del Síndic de Greuges y les orientará sobre la forma y medio de interponer una queja ante el mismo (...)». En este capítulo se informa de las actuaciones desarrolladas por esta oficina, a lo largo de 2018.

Si de las informaciones facilitadas por la ciudadanía, por cualquiera de las vías de acceso a la institución, se deducen indicios que permitan apreciar la existencia de una vulneración de derechos ocasionada por actuaciones u omisiones de las administraciones públicas, se despliega la actuación de la oficina en toda su extensión. Esta actuación abarca desde la mera información sobre el procedimiento de tramitación de quejas hasta el auxilio preciso para la formalización de estas, junto con los escritos complementarios que pudieran resultar necesarios.

Cuando los problemas planteados exceden del ámbito competencial de esta institución o rebasan el marco de las administraciones públicas valencianas, el personal de la oficina procura orientar a quienes acuden al Síndic hacia las vías o medios más adecuados para la búsqueda de las soluciones requeridas.

Esta oficina es el primer contacto de la ciudadanía con el Síndic de Greuges, derivándose de este contacto, en gran parte de los casos, una relación que se prolonga a lo largo de la vida del expediente de queja. La atención directa y personalizada que se ofrece a quienes comparecen ante la institución resulta de gran utilidad puesto que se presta en momentos que, generalmente, se viven como difíciles o complicados. En estos casos, una información comprensible y la respuesta a cuantas dudas puedan suscitarse constituyen apoyos de enorme valor.

Durante el pasado ejercicio de 2018 el personal de la Oficina de Atención Ciudadana ha atendido un total de **10.963 consultas**, de las cuales 3.477 son consultas nuevas y 7.486 son consultas en relación con un expediente de queja ya iniciado. Estas últimas hacen referencia a diferentes aspectos, como información del estado de tramitación de la queja, auxilio para la redacción de alegaciones, entradas de datos nuevos, gestión de solicitudes de entrevista con el personal de la institución, etc.

Los ciudadanos también pueden **consultar de forma telemática** el estado de tramitación de su expediente de queja, sin necesidad de intervención inmediata del personal de nuestra oficina. Para esto se facilita, previa solicitud, una clave que permite acudir directamente al propio expediente, a través de nuestra página web. También se puede acceder al expediente a través de la sede electrónica, para lo que se necesita un certificado electrónico. Si así se precisa, el personal de la oficina resuelve las incidencias

derivadas de estos procesos de consulta electrónica de las que tiene constancia. De esta forma, durante 2018 hemos atendido un total de 2.488 peticiones de claves de acceso a expedientes y los ciudadanos y ciudadanas han efectuado 19.100 consultas a través de nuestra página web y 3.582 a través de la sede electrónica.

Para facilitar el acceso de la ciudadanía al Síndic, la institución ofrece las siguientes vías de comunicación:

- De forma presencial en nuestra sede (C/ Pascual Blasco, número 1, 03001, Alicante), de lunes a viernes, en horario ininterrumpido de 8.30 h a 17.00 h.
- Por teléfono. Disponemos, para ello, de una línea de teléfono gratuita (900 21 09 70).
- Por correo postal a nuestra sede.
- Por fax (965 93 75 54).
- A través de la dirección de correo electrónico consultas_sindic@gva.es
- A través de la página web del Síndic (www.elsindic.com)
- A través de la sede electrónica.
- A través de las redes sociales Twitter y Facebook.

De todos estos canales, la página web y el correo electrónico siguen siendo las vías más utilizadas, con un ligero incremento respecto a 2017 de las visitas a la sede electrónica.

Tabla 26
Distribución de consultas por canal de presentación en 2018

Canal de presentación	Número
Telefónica	3.369
Web/email	6.816
Presencial	778
Total consultas	10.963

La Oficina de Atención Ciudadana de la institución recoge una valiosísima información en cuanto a los problemas que, en cada coyuntura, preocupan a la población y pueden ser objeto de atención por el Síndic de Greuges. Las consultas que atendemos constituyen un fiel reflejo de esas preocupaciones. Para valorar su estado, practicamos una clasificación por materias de las consultas recibidas.

En este punto debemos destacar cómo, un año más, las consultas sobre Atención a la Dependencia han sido las más numerosas, alcanzando la cifra de 2.690, lo que representa el 24.54% del total de consultas recibidas. Dentro de esa materia, las consultas más frecuentes han sido las relacionadas con las reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, fundamentadas en el perjuicio sufrido por la demora de la Conselleria en dar respuesta a las solicitudes de dependencia presentadas.

En el segundo lugar se sitúan las consultas sobre Medio Ambiente, la mayoría de las cuales vienen referidas a la contaminación acústica. Las consultas efectuadas en este apartado alcanzan la cifra de 1.137. Este dato pone en evidencia que el ruido, por sus consecuencias sobre la salud, es causa de una honda preocupación en la actualidad.

Por último, destacamos las consultas recibidas en materia de Régimen Jurídico, que ascienden a 1.049. Las relativas al derecho de información y participación pública, así como las que tienen como objeto la falta de transparencia en las administraciones, han representado la mayoría de las actuaciones en esta área.

Tabla 27
Distribución de consultas por materia en 2018

Materias	Número	Porcentaje
Atención a la Dependencia	2.690	24,54
Medio Ambiente	1.137	10,37
Régimen Jurídico	1.049	9,57
Servicios Sociales	976	8,90
Educación	812	7,41
Empleo Público	803	7,32
Urbanismo	534	4,87
Servicios Públicos Locales	515	4,70
Sanidad	475	4,33
Vivienda	381	3,48
Hacienda Pública	231	2,11
Defensor del Pueblo	182	1,66
Conflictos Jurídico Privados	173	1,58
Derechos Lingüísticos	152	1,39
Tráfico	136	1,24
Colegios Profesionales y Administración Corporativa	104	0,95
Industria	103	0,94
Patrimonio Cultural Valenciano	85	0,78
Ejercicio de Actividades Económicas	75	0,68
Infancia y Juventud	71	0,65
Empleo	61	0,56
Transportes	31	0,28
Bienes	30	0,27
Transparencia	30	0,27
Comercio y Consumo	28	0,26
Obras Públicas	28	0,26
Asuntos Sub-Iudice o con Resolución Judicial	22	0,20
Deportes	15	0,14
Justicia	15	0,14
Derechos de Género e Igualdad	8	0,07
Otros Defensores	7	0,06
Agricultura	4	0,04
Total	10.963	100,00

Por último, se recoge la clasificación de las consultas recibidas atendiendo a la administración a que venían referidas y a la provincia de procedencia, respectivamente. Se hace necesario matizar que el número total de consultas reflejado en la Tabla 28 *Distribución de consultas por administración afectada en 2018* es superior al total de consultas recibidas que aparece en otras tablas, porque hay consultas que tienen como objeto más de una administración.

Tabla 28
Distribución de consultas por administración afectada en 2018

Administración	Número	Porcentaje
Autonómica	7.961	57,59
Local	5.340	38,63
General del Estado	252	1,82
Privada o Inconcreta	271	1,96
Total	13.824	100,00

Tabla 29
Distribución de consultas por provincia de residencia en 2018

Provincias	Número	Porcentaje
València	5.261	47,99
Alicante	4.505	41,09
Castellón	695	6,34
Otras provincias	502	4,58
Total	10.963	100,00

1.3 Quejas remitidas al Defensor del Pueblo

La vigente Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece en el capítulo II del título II el ámbito de competencias de la institución.

Sin perjuicio de la referencia a los convenios de colaboración que pudieran establecerse entre las instituciones del Síndic de Greuges y del Defensor del Pueblo, en dos artículos de este capítulo se establece un mandato de colaboración del Síndic para con el Defensor, en atención al alcance de las competencias del comisionado valenciano.

Así, el artículo 12.2 dispone:

De aquellas quejas o denuncias que reciba el Síndic de Agravios que hagan referencia a las Administraciones Públicas ajenas a la Generalitat, dará cuenta al Defensor del Pueblo, al que, igualmente notificará aquellas infracciones o irregularidades que haya observado.

En similar sentido, el artículo 14 ordena lo siguiente:

1. Cuando el Síndic de Agravios reciba quejas referidas al funcionamiento de la Administración de Justicia en la Comunidad Valenciana, deberá trasladarlas al Defensor del Pueblo, previo registro oportuno (...).
2. Se utilizará el mismo trámite de traslado para aquellas reclamaciones o quejas que se refieran a actuaciones o funcionamiento de la Administración Militar en nuestra Comunidad.

Concordantemente, la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, que regula las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares de las diferentes comunidades autónomas, establece el marco jurídico de la cooperación y coordinación entre estas instituciones y, concretamente, en el artículo 2.3 dispone que el Defensor del Pueblo recibirá, de los comisionados parlamentarios autonómicos, las quejas remitidas sobre la actividad de los órganos de la Administración pública estatal que radiquen en el territorio de cada comunidad autónoma.

En cumplimiento de todas estas disposiciones y previo registro, durante el 2018 se han remitido un total de 173 quejas al Defensor del Pueblo, número que se aproxima mucho a las 175 quejas remitidas el año anterior.

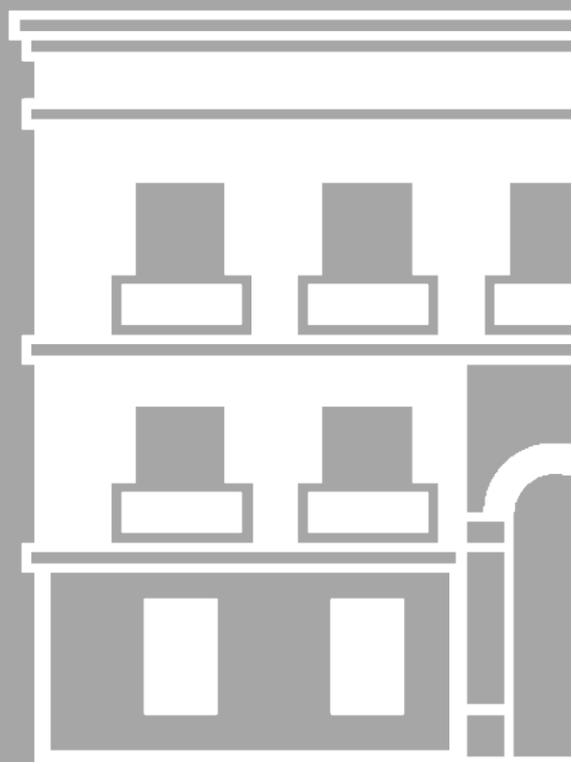
Tabla 30
Distribución de quejas remitidas al Defensor del Pueblo por organismo afectado en 2018

Organismo afectado	Número
Ministerio de Interior	39
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	35
Ministerio de Hacienda y AAPP	27
Ministerio de Justicia	23
Ministerio de Fomento	11
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	10
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	3
Ministerio de Defensa	2
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	2
Ministerio de Economía y Competitividad	1
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	1
Defensor del Pueblo	19
Total	173

Capítulo

2

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



Capítulo 2

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

2.1 Consideraciones generales

En el apartado inicial del informe de actividades correspondiente al año 2017, se exponían unas reflexiones sobre el conjunto de factores que determinan el volumen de quejas que los ciudadanos presentan ante el Síndic. Sin perjuicio de las iniciativas que se encauzan mediante la tramitación de las que conocemos como «quejas de oficio», iniciativas que parten del funcionamiento de los dos Observatorios en uso o de las noticias difundidas por los medios de comunicación, lo verdaderamente relevante para tomar el pulso a la situación de los derechos y libertades en nuestra Comunitat viene determinado por el contenido de las quejas que la ciudadanía promueve ante esta institución. Damos, pues, por reproducidas las reflexiones iniciales del citado informe de 2017, que constituyen el marco interpretativo para el análisis del conjunto de quejas recibidas y, consecuentemente, del estado de los derechos y libertades.

Durante 2018, el Síndic de Greuges ha tramitado 12.202 quejas presentadas por la ciudadanía. El número de estas ha descendido de forma significativa en relación con las tramitadas en el pasado 2017, pero debe tenerse en cuenta que en ese año se dieron un conjunto de circunstancias que desembocaron en la tramitación de un importante volumen de quejas agrupadas, como pusimos de manifiesto en el informe anual correspondiente. Con ser menor, la cifra de 2018 no es ni mucho menos desdeñable y pone de manifiesto la existencia de bolsas de insatisfacción social que deben ser analizadas por los titulares de los poderes públicos.

A lo largo de los últimos años, el Síndic de Greuges viene tramitando un importante número de quejas que responden a retrasos en la resolución de los expedientes administrativos iniciados por los ciudadanos, en demanda de prestaciones o ayudas previstas en las leyes. No se trata de reclamaciones fundamentadas en discrepancias respecto de la interpretación que debe darse a las normas ni, en la mayor parte de los casos, de reacciones ante malas o deficientes prácticas administrativas. Se trata, lisa y llanamente, de problemas derivados de la falta de adecuación de los recursos, humanos o materiales, de las administraciones al nivel de los derechos subjetivos conferidos por las leyes a los ciudadanos.

La actividad legislativa de les Corts y la reglamentaria del Consell, a lo largo de los últimos ejercicios, han supuesto una ampliación, renovación o mejora en el reconocimiento de derechos sociales de carácter prestacional, de singular importancia para la satisfacción de necesidades básicas para la vida de la ciudadanía. A título de ejemplo, podemos recordar las actuaciones en materia de vivienda, de servicios sociales, de dependencia y otros. Este reforzamiento de los derechos de ciudadanía, al tiempo que apuntala el carácter social de nuestra Comunitat, levanta expectativas entre los ciudadanos, que acuden a las administraciones en demanda de lo que las leyes prometen.

Esta ampliación del catálogo de derechos reconocidos vino precedida por la aprobación de la Ley 9/2016, de la Generalitat, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana, que también fue objeto de comentario en el informe de 2017. El Síndic recordaba a les Corts la escasa eficacia de esta, al no haberse producido desarrollo reglamentario alguno ni adoptado medidas conocidas para la ejecución de sus previsiones. El Síndic, incluso, recordaba el incumplimiento del mandato legal relativo al informe anual que debía ser remitido a la Cámara, dejando constancia de que tampoco había sido reclamado por esta. Un año después, la situación se mantiene y el funcionamiento de la citada ley no parece haber sido evaluado. Desde nuestra experiencia y sin miedo a equivocarnos, podemos decir que el impacto de esta ley en cuanto al grado de satisfacción de los derechos ciudadanos ha sido nulo.

Con relativa frecuencia, ante una resolución del Síndic conminando a la administración denunciada mediante una queja para que otorgue la prestación solicitada (vivienda, pensión, subsidio, ayuda, declaración, etc.) y para que esto se haga dentro del plazo previsto por la ley, recibimos por respuesta un escrito a través del cual se nos transmite la aceptación de la resolución, al tiempo que se nos explican las medidas en proyecto que resolverán, de forma generalizada, pero en el futuro, el problema. Respecto de la solución concreta para la demanda planteada en la queja no se aventura nada o, en el mejor de los casos, se remite a una futura resolución, cuando por turno corresponda.

No es misión del Síndic validar o justificar las políticas que proyectan o que adoptan las administraciones para cumplimentar los mandatos legales que reconocen derechos a la ciudadanía. Ante las quejas de estos por la insatisfacción de esos derechos, lo único que le cabe al Síndic es denunciar el problema y urgir su solución en cada caso concreto. No procede esperar que esta institución deje constancia de su «comprensión» acerca de las dificultades de los poderes públicos a la hora de dar cumplimiento a las leyes. Nuestro mandato legal no permite ver cada queja como elemento de una tabla estadística que debe relativizarse y analizarse en el contexto del conjunto de los problemas que afectan a la ciudadanía. Para el Síndic, cada queja deriva de un problema singular que exige una respuesta singular, dentro del marco de la ley.

Tampoco parece aconsejable que el Síndic se dedique a modular sus resoluciones a la luz de las pautas de funcionamiento y de las dificultades de la acción administrativa. La tarea de acompañar el nivel de derechos reconocidos a la ciudadanía con la capacidad de hacerlos realidad corresponde a los representantes de los poderes legislativo y ejecutivo que deben ser conscientes, en todo momento, del potencial de los aparatos administrativos en orden a dar respuesta a los mandatos legales. Reformar las normas

para ampliar derechos es solo el primer paso para la efectividad de estos, pero en nada se mejora la vida de la ciudadanía sin dotaciones presupuestarias para ello y sin una organización administrativa que funcione.

También es frecuente observar cómo las administraciones se limitan a manifestar su aceptación de las recomendaciones o recordatorios de deberes legales del Síndic, sin aportar detalle alguno que invite a pensar cómo van a dar cumplimiento a estos contenidos de las resoluciones. Son también abundantes las respuestas a las recomendaciones, recordatorios o sugerencias que, proclamando expresamente su aceptación, acompañan la importante matización de que su cumplimiento se llevará a efecto cuando las circunstancias lo permitan, desvirtuando la proclamación de expresa aceptación. Este ejercicio de formalidad vacía difícilmente se puede interpretar como respetuoso con el mandato legal contenido en el artículo 29 de la ley 11/1988, reguladora del funcionamiento de esta institución.

Resultando muy notorio que la aceptación de las recomendaciones del defensor no garantiza la adopción de verdaderas medidas para resolver los problemas denunciados ni el éxito de estas, es preciso dejar constancia de que esta institución, de muy ajustado presupuesto, no dispone de medios materiales o personales para hacer el seguimiento de la ejecución de los centenares de recomendaciones aceptadas por los diferentes poderes públicos. Esto nos obliga a invitar a quienes promueven las quejas que se cierran por aceptación, a volver al Síndic para denunciar los incumplimientos, si se producen. No siempre se sucede esa reiteración de denuncias, a pesar de que se mantengan las carencias, las irregularidades o las injusticias. Lamentablemente, el Síndic es, en muchos casos, el último recurso al que acuden quienes menos capacidad tienen para defender sus derechos. Si estos ciudadanos sienten que las admoniciones del defensor no surten efecto ni adquieren eficacia, situación que alcanza su máxima gravedad cuando las administraciones ni siquiera responden a los requerimientos del Síndic, es muy probable que se produzca la quiebra de su confianza en el sistema y terminen abandonando la lucha por sus derechos. Reclamar una ciudadanía participativa y comprometida con una sociedad democrática exige de los poderes públicos un mínimo respeto a las instituciones y al papel que cada una juega en el entramado constitucional y estatutario.

Los centenares de procedimientos en los que se reproducen las respuestas, generalmente impersonales o estandarizadas, señaladas en los párrafos anteriores, hace que resulten carentes de toda virtualidad los apartados 2 y 3 del citado artículo 29 de la ley 11/1988, lo que puede hacer reflexionar sobre la conveniencia de su reconsideración.

A continuación, realizamos una breve reseña, por materias, de los temas más relevantes abordados por el Síndic en el pasado ejercicio, dejando constancia de sus posicionamientos al respecto. En la versión electrónica de este documento se puede acceder al contenido de las resoluciones pinchando en el número de la queja correspondiente.

2.2 Salud

El año 2018 ha sido testigo de una importante actividad legal en materia de protección del derecho a la salud. Desde innovaciones legislativas en relación con el suministro de medicamentos a la modificación de la propia ley de salud de la Comunitat, muchos han sido los elementos de los servicios sanitarios afectados por esta acción normativa.

Desde el Síndic queremos destacar la aprobación de la **Orden** 06/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se regula el **procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos** en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la citada Conselleria. Este tipo de preceptos permiten estimular y dar cauce a la participación de la ciudadanía en la defensa de sus propios derechos, dotando de seguridad jurídica a sus iniciativas, al tiempo que permiten a la Administración disponer de una herramienta para mejorar su funcionamiento. La labor del Síndic también se ve facilitada con desarrollos reglamentarios como el señalado.

En el *Informe anual 2017* se daba cuenta de la declaración de inconstitucionalidad, mediante sentencia de 14 de diciembre de 2017, del Decreto-Ley 3/2015, del Consell, mediante el que se regulaba el **acceso universal a la atención sanitaria** en la Comunitat Valenciana. El Síndic manifestaba su «preocupación por el destino de aquellas personas que la norma anulada venía a proteger», en referencia a las personas extranjeras no registradas ni autorizadas como residentes en España. Dado que la anulación del Decreto-Ley se produjo por estimar el Tribunal Constitucional que se invadían competencias del Estado, se hacía difícil concebir cómo el Consell iba a resolver el grave problema de vulneración de derechos fundamentales que supondría la falta de atención sanitaria a personas que se encontraran en el territorio valenciano. Sin embargo, el Real Decreto-Ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud vino a reconocer, para toda España, el derecho a la asistencia sanitaria a estos colectivos especialmente vulnerables, recuperando y generalizando, así, las previsiones contenidas en la norma valenciana anulada.

No han acabado aquí los obstáculos para hacer real el derecho a la salud para las personas extranjeras presentes en la Comunitat Valenciana. Como se dará cuenta en el apartado correspondiente a las quejas de Oficio, se han detectado dificultades a la hora de proporcionar tarjetas sanitarias o de aplicar correctamente los protocolos sanitarios, dificultades que complican el ejercicio efectivo del derecho fundamental que nos ocupa. Con este motivo, se abrió la queja nº 1811731, en fecha de 28 de noviembre de 2018, que se encuentra en tramitación y, más recientemente, en los primeros días de enero de 2019 iniciamos la queja nº 1900122, relacionada con los problemas de aplicación del Real Decreto-Ley 7/2018, de cuyo transcurso habrá de darse cuenta en el informe del ejercicio de 2019.

Respecto al número de quejas planteadas en el ámbito sanitario, debemos constatar una reducción cercana al 95%, en relación con el ejercicio de 2017, pasando de 2.290

expedientes a 128. La ausencia de quejas colectivas, como las reseñadas en el informe correspondiente al ejercicio anterior, justifica esta evolución.

Como en años anteriores, la **demora en la aplicación de los cuidados sanitarios** ha constituido un motivo recurrente para la presentación de quejas ante el Síndic. Podemos reproducir las valoraciones realizadas durante esos años, pero la posición del Síndic se refleja en las resoluciones emitidas, como la correspondiente a la queja nº [1802075](#), por demora en la realización de una ecografía en el Hospital de Elda o la correspondiente a la queja nº [1804406](#), referida a la atención en las unidades del Dolor y de Raquis del Hospital Doctor Peset. En la queja nº [1806426](#), que afecta al departamento de salud València-La Fe, se dirime tanto la falta de respuesta a reclamaciones presentadas por retrasos en la aplicación de pruebas diagnósticas como los retrasos mismos en materia de atención.

La **falta de asistencia pediátrica** en los consultorios de Real, Montroi, Dos Aguas y Millares fue objeto de estudio en la queja nº [1801807](#) y dio lugar a un informe de la Conselleria que garantizaba la solución de un problema calificado como temporal. En cualquier caso, el Síndic dictó una resolución, que fue aceptada por la Conselleria.

A lo largo de la tramitación de estos expedientes y de otros muchos relativos a demoras y deficiencias en los servicios de atención sanitaria, cuyas resoluciones publicamos diariamente en nuestra página web, se ponen de manifiesto tanto las limitaciones en los medios disponibles como algunos desajustes respecto de una adecuada organización de estos. Parece evidente que, en las circunstancias actuales, con el incremento paulatino de la esperanza de vida de la población, es difícil contar con la abundancia de medios materiales y personales que requeriría una atención inmediata, plena y gratuita de todo tipo de patologías. El Síndic así lo reconoce en sus resoluciones. No obstante, no podemos dejar de reclamar todos los esfuerzos posibles, personales y organizativos, para lograr optimizar el uso de los medios de que se dispone.

La queja nº [1717138](#), tramitada junto con otra a instancias de sendas representantes de organizaciones sindicales de **profesionales médicos y de enfermería**, vino a denunciar la imposibilidad de utilizar el **transporte sanitario público** por parte de estos profesionales, que se ven obligados a hacer uso de sus vehículos particulares para atender las demandas urgentes, fuera de los centros de atención primaria. Se trataba de un problema relevante, por la amplitud de su alcance, que llevó al Síndic a recomendar tanto el establecimiento de mesas de negociación entre las partes como el estudio de las necesidades de los diferentes centros de salud en esa materia. La resolución del Síndic fue expresamente aceptada y puesta en práctica por la Conselleria.

A través de la queja nº [1712120](#), el secretario provincial en Alicante de un sindicato médico reclamaba que se instara a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública a homogeneizar los **horarios de apertura de los Puntos de Atención Continuada (PAC)** en toda la Comunitat, para evitar tratos discriminatorios a la ciudadanía, entre diferentes departamentos. La resolución del Síndic, que recomendaba un esfuerzo organizativo y presupuestario, se aceptó por la Conselleria mediante un escrito que identificaba los incrementos realizados en los diferentes PAC de Alicante.

Como resulta obvio y se deja patente en las dos últimas resoluciones citadas, el Síndic no tiene facultades para indicar a la Conselleria cómo debe proceder a organizar sus servicios. No obstante, en ocasiones, la tramitación del expediente de queja induce a la administración y a los afectados a explorar nuevos escenarios de entendimiento que contribuyen a resolver los problemas denunciados.

En materia de **prestaciones farmacéuticas**, podemos destacar la queja nº [1800849](#), tramitada como consecuencia de la falta de financiación de un determinado fármaco, prescrito para el tratamiento de una persona que tiene la condición de pensionista. Dado que la financiación pública de productos sanitarios exige su inclusión en el listado de prestaciones del Sistema Nacional de Salud, la Conselleria trasladó la sugerencia contenida en la resolución del Síndic al Ministerio de Sanidad.

Como en otros años, muchas de las quejas planteadas tienen como fundamento la **disconformidad** de los pacientes con los **diagnósticos o tratamientos** recibidos en los centros sanitarios. Poco puede hacer el Síndic en estos casos, dado que la institución carece de medios y competencias para discutir tanto las prescripciones médicas como las versiones enfrentadas que se producen respecto de las circunstancias en que se han desarrollado las sesiones o las visitas. Nuestra función se ve limitada a comprobar que se hayan respetado todos los procedimientos respecto de las quejas y reclamaciones de los usuarios y que se les haya dado una respuesta expresa, abriendo la puerta a los recursos administrativos o judiciales que el afectado quisiera interponer. Son estos recursos, administrativos o judiciales, los únicos legalmente habilitados para dirimir ese tipo de conflictos en procedimientos contradictorios. En todo caso, nunca deja de recomendarse a la administración que extreme al máximo la diligencia en la atención a los pacientes, como se hace en la queja nº [1802087](#).

En el ámbito de la sanidad, en el que la frecuencia de comunicaciones entre los servicios públicos y los ciudadanos es alta, el ejercicio del derecho a relacionarse con las administraciones utilizando medios electrónicos ha sido objeto de especial atención por parte del Síndic. Tal es el caso de la queja nº [1800765](#), promovida por una ciudadana de 91 años que pretendía seguir los resultados de su tratamiento vía correo electrónico. Las recomendaciones emitidas a la Conselleria, que recordaban la obligación de respetar los derechos relativos a la tramitación electrónica de los expedientes, han sido expresamente aceptadas.

2.3 Igualdad y políticas inclusivas

Observando el apartado de **datos numéricos** que encabeza este informe anual, constatamos el importante incremento de quejas, que alcanza el 648%, producido en la materia «Servicios sociales». Sin embargo, un análisis pormenorizado de la cuestión nos lleva a comprobar que esta más que significativa variación viene determinada por la presentación de un conjunto de 1.762 quejas, todas de similar contenido y que se tramitan de forma acumulada, dirigidas a requerir a la administración que la fibromialgia sea reconocida como enfermedad discapacitante. Como ya dejamos señalado en el informe del año 2017, la capacidad de organización y movilización de determinados colectivos de afectados por problemas de contenido específico se muestra en toda su plenitud con el impulso de acciones de esta naturaleza. Estas quejas se encuentran en tramitación a la hora de redactar este documento.

Aunque en menor volumen, también podemos constatar la tramitación de 15 quejas acumuladas que responden a iniciativas coordinadas de trabajadores sociales de la provincia de Alicante, demandando medidas para mejorar el funcionamiento del centro de valoración y orientación de discapacidades de esta provincia. Estas quejas fueron cerradas por integración de sus actuaciones en la queja de oficio sobre valoración de la discapacidad en la Comunitat Valenciana, de la que se da cuenta en otro apartado de este informe.

Teniendo en cuenta las circunstancias citadas en los dos párrafos anteriores, concluiremos que, en las reclamaciones presentadas ante el Síndic referidas al apartado de servicios sociales, que incluye rúbricas como personas con discapacidad, mayores, familia o prestaciones económicas, se puede estimar un incremento real de un 15%. Esta cifra, que no es en absoluto desdeñable, está lejos del alarmante 648% recogido en las líneas iniciales de este apartado.

Como se viene señalando en años anteriores y se ha destacado en la introducción de este documento, las **demoras en la tramitación** de los expedientes de las áreas de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas siguen conformando el principal motivo de queja de la ciudadanía. Los avances han sido muy tímidos en este aspecto. También se siguen produciendo retrasos injustificados en las respuestas al Síndic, que ralentizan, de forma desmedida, la tramitación de los expedientes de esta institución. Volvemos a reiterar aquí el perjuicio que este hecho ocasiona al crédito de este comisionado parlamentario, ante los ojos de la ciudadanía.

Con todo, sigue siendo la **falta de respuesta** de la Conselleria a las peticiones de información o a las resoluciones emitidas por el Síndic el elemento más perturbador de las relaciones entre ambas instituciones. En el capítulo correspondiente a la colaboración de las diferentes instituciones daremos cuenta detallada de este hecho. No obstante, hemos de significar que el promotor de cada queja es conocedor de todos los requerimientos que el Síndic realiza y de la respuesta o de la falta de respuesta a estos. Los comentarios que recibimos de los ciudadanos, tras constatar que reiterados requerimientos no son atendidos, resultan, en muchos casos, de una tremenda dureza.

2.3.1 Atención a la dependencia

En años anteriores hemos iniciado este apartado haciendo referencia a los **datos** relativos a la atención a la dependencia recogidos por el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), dependiente del Ministerio de Sanidad y, en los dos últimos años, a los datos ofrecidos por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Como ya se advertiera en su momento, las fuentes estadísticas no son homogéneas y, por lo tanto, los resultados no resultan comparables. Esta disparidad se nos antoja incomprensible puesto que la gestión del SAAD, en la Comunitat, corresponde a la Conselleria, de donde tienen que salir unos datos estadísticos que deberían resultar comunes para ambas administraciones. Evitamos, pues, hacer referencia a esas cifras que, por otra parte, se pueden encontrar en las respectivas páginas web.

Destacaremos, no obstante, que el dato de «lista de espera» que ofrece la Conselleria pasa de la cifra de 27.995 en que se situaba a 2 de enero de 2018, a la cifra de 22.053, correspondiente al 2 de enero de 2019. Se trata de una nueva reducción del dato, aunque se mantiene, aún, en términos muy elevados.

Por nuestra parte, debemos dejar constancia del descenso en el número de quejas presentadas por la ciudadanía en materia de dependencia, pasando estas de 937 en 2017 a 810 en 2018, una reducción próxima al 14%.

En el informe anterior, dábamos cuenta de la aprobación del Decreto del Consell 62/2017, de 19 de mayo, por el que se aprobó el **nuevo procedimiento** para el reconocimiento del grado de dependencia y el acceso a las prestaciones del sistema. Algunos problemas se han derivado de la aplicación del citado Decreto y de la forma en que ha distribuido las diferentes fases del procedimiento entre los servicios sociales municipales y los órganos de la propia Conselleria, como hemos tenido ocasión de analizar en muchas de las quejas tramitadas.

Si bien es verdad que los expedientes se inician a partir de las solicitudes que se presentan ante los servicios sociales municipales y que son estos mismos servicios los que deben proceder a la valoración de los solicitantes, no es menos cierto que las valoraciones no pueden ser llevadas a efecto hasta que las solicitudes, junto con todos los documentos que deben acompañarlas, han sido grabadas en el sistema y esta grabación ha sido validada por los servicios de la Conselleria. Inicialmente, la grabación de las solicitudes se realizaba por la propia administración autonómica. A partir de enero de 2018 los servicios municipales fueron designados competentes para realizar estas grabaciones. La mayor parte de los servicios municipales han demostrado una mayor diligencia a la hora de proceder a las grabaciones que ponen en marcha todo el procedimiento, lo que ha producido el efecto de que solicitudes efectuadas en 2018 hayan sido resueltas, mientras que se encontraban sin grabar, ni tramitar, solicitudes presentadas en 2017. Se ha provocado, así, un deplorable agravio comparativo que los ciudadanos han venido a denunciar. Finalmente, muchos ayuntamientos reclamaron de la Conselleria la entrega de las solicitudes sin grabar anteriores a 2018, para proceder ellos mismos a la grabación, contribuyendo a dar fluidez a los trámites demandados por sus vecinos.

Derivado también de la forma en que se está aplicando el nuevo procedimiento reglamentario de la dependencia, nos encontramos con un segundo problema que se ha puesto de manifiesto a lo largo de la tramitación de diferentes quejas. Se trata de la exigencia de que la Conselleria valide la grabación de la solicitud cuando esta ha sido realizada por los servicios municipales, antes de que estos servicios puedan proceder a la valoración de los solicitantes. Los retrasos que se están produciendo en este requisito de validación están determinando la demora en el reconocimiento de grado de dependencia y, consiguientemente, en la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) y la recepción de las prestaciones. De acuerdo con las quejas que recibimos en esta defensoría y con los informes que nos trasladan los servicios municipales, podemos afirmar que son pocos los expedientes que se resuelven en los plazos previstos en el Decreto 62/2017.

Ejemplos de las situaciones descritas se pueden encontrar en resoluciones de quejas como la nº [1805471](#), la nº [1804869](#) o la nº [1810127](#). Todas ellas incorporan los correspondientes informes municipales.

En algunas de nuestras resoluciones se han dirigido recomendaciones también a los ayuntamientos, cuando los retrasos han sido motivados por la falta de cumplimiento de los plazos legales habilitados para los cometidos de los servicios locales. Como ejemplo se puede consultar la queja nº [1800086](#).

Los supuestos relatados en los párrafos anteriores ponen de manifiesto cómo la Conselleria ha establecido un procedimiento para la tramitación de las solicitudes de dependencia que se apoya en la descentralización de algunas labores, como la valoración, encomendadas a los servicios sociales de ámbito local. Pero de forma simultánea, el procedimiento mantiene centralizada la función de supervisión y validación de las actuaciones municipales en los expedientes, lo que ralentiza el proceso de valoración previo a la declaración de dependencia, declaración que también compete a los órganos centrales de la Conselleria. Este reparto de funciones y controles tiene su corolario en los retrasos objeto de las quejas de la ciudadanía.

Otro motivo de preocupación para el Síndic son las diferencias en la interpretación del artículo 16 del citado Decreto 62/2017. Para el Síndic, la norma contiene un mandato claro respecto del contenido de los PIA, que deben incluir los **efectos retroactivos**, cuando el derecho al servicio o a la prestación se hubiera generado antes de dictarse la resolución. Esta cuestión tiene una elevada importancia debido a los retrasos que asiduamente se producen en la tramitación de los expedientes, que conllevan la obligación de determinar y abonar el importe de esos efectos retroactivos. La Conselleria suele notificar, junto con el PIA, el acuerdo de iniciar un procedimiento de oficio para reconocer esos derechos retroactivos, lo que supone una nueva dilación en la satisfacción de las prestaciones debidas. El Síndic ha razonado en sus resoluciones, como la dictada en la queja nº [1804852](#), la necesidad de respetar la previsión normativa, por lo que ha recomendado a la Conselleria incluir en la resolución del PIA la determinación de las obligaciones derivadas de la retroactividad. La administración autonómica no acepta esta posición, con el argumento de que deben intervenir varios servicios administrativos, dada la diferente naturaleza de las prestaciones, en muchos casos.

El informe de 2017 relataba las dificultades de gestión que se estaban concentrando en torno a los expedientes de **responsabilidad patrimonial de la administración**. Ese fenómeno no se ha moderado. Transcurrido, con creces, el plazo legal habilitado para resolver este tipo de procedimientos, el Síndic recomienda a la Conselleria que los resuelva inmediatamente, como en la queja nº [1808759](#). En una reciente respuesta de ese departamento, se nos informa que, aun aceptando las recomendaciones del defensor, figuran 23.380 expedientes de responsabilidad patrimonial abiertos, para los que no son capaces de ofrecer una previsión sobre la fecha de solución.

Ante las diversas sentencias del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana que anulan distintos artículos de la Orden 21/2012, de la entonces denominada Conselleria de Justicia y Bienestar Social, que reducían las prestaciones o incrementaban el copago a los dependientes, el Síndic recomendó la apertura de expedientes de responsabilidad patrimonial, como forma de resarcir a los afectados injustamente por las normas anuladas. La Conselleria, por su parte, invitó a estos afectados o a sus herederos, en casos de fallecimientos, a promover estos expedientes de responsabilidad patrimonial. Sin duda estas acciones han contribuido a generar el colapso referido en el párrafo anterior. A la vista del problema, a partir de septiembre de 2018 la Conselleria ha optado por iniciar una vía diferente para dar satisfacción a quienes derivan sus demandas de la anulación judicial señalada si bien, de momento, solo se aplica a la minoración de prestaciones. Este procedimiento, conocido como «revocación de actos», está permitiendo reintegrar lo indebidamente recortado, con mucha más celeridad. No obstante, mientras no se produce ese reintegro en cada caso y los ciudadanos retiran las reclamaciones por responsabilidad patrimonial, persisten los expedientes de queja promovidos y el Síndic no puede más que reclamar el respeto hacia los plazos legales que regulan el instituto de la responsabilidad patrimonial de la administración. A título de ejemplo, podemos citar la queja nº [1804578](#), que fue cerrada a instancias de la promotora, una vez que recibió las cantidades reclamadas.

2.3.2 Atención a las personas con discapacidad

En nada ha variado la deplorable situación descrita en el informe correspondiente al año 2017 en relación con la tramitación de los procedimientos dirigidos a declarar el grado de discapacidad de las personas que lo solicitan. Los **retrasos** se siguen acumulando de tal manera que el Síndic se ha visto obligado a abrir una queja de oficio, de la que se da cuenta en el apartado correspondiente.

Las quejas individuales tramitadas por el Síndic en relación con la discapacidad, excluidas, por tanto, las colectivas reseñadas en los párrafos iniciales de este capítulo, se han incrementado de forma muy elocuente, pasando de 114 en 2017 a 213 en 2018, lo que supone un crecimiento cercano al 90%.

Tal vez la actuación más reveladora, en este tema, la encontremos en el conjunto de 15 quejas suscritas por diferentes trabajadores sociales de la provincia de Alicante, al que hemos hecho referencia anteriormente. La intervención ante el Síndic de estos profesionales, que trabajan con multitud de ciudadanos afectados, pone de relieve la gravedad de la situación. Hemos de tener en cuenta, además, que los promotores de

estas quejas acuden al defensor, según manifiestan, después de haber mantenido reuniones «con la dirección y los profesionales del centro de valoración y orientación de discapacidad de Alicante», sin conseguir una mejora en el funcionamiento del citado centro. Como ya se ha reseñado, lo actuado en estas quejas se ha incorporado a la queja de oficio nº 1, de 2019, que estudia los retrasos en el reconocimiento del grado de discapacidad, en toda la Comunitat.

Como ejemplo de lo que vienen siendo los expedientes de queja motivados por la excesiva demora en la tramitación, se puede consultar la resolución emitida en la queja nº [1802067](#). Los pronunciamientos del Síndic en esta resolución y otras similares no son aceptados por la Conselleria, con fundamento en el elevado número de solicitudes que se formulan en relación con los escasos medios de los que disponen y en la obligación de respetar el orden cronológico de las solicitudes, argumento que viene reiterándose varios años y que no puede ser aceptado por su falta de adecuación a los mandatos legales.

También relacionada con el funcionamiento del centro de valoración de Alicante, debemos dejar constancia aquí de la tramitación de una queja de oficio, expediente nº [1801007](#), motivada por las deficiencias observadas en la protección de datos personales, de la que se darán más detalles en el apartado destinado a ese tipo de quejas.

El promotor de la queja nº 1804890, **pensionista de clases pasivas** por situación de incapacidad permanente, vino a reclamar de la Conselleria la expedición de la tarjeta acreditativa de persona con un **33% de discapacidad**, sin verse obligado a presentar nueva documentación, todo ello en virtud de lo dispuesto en la legislación estatal sobre seguridad social. Tras un informe inicial argumentando razones normativas para rechazar tal posibilidad, la Conselleria informó sobre la decisión de iniciar el proceso para modificar la Orden 3/2010, de la anterior Conselleria de Bienestar Social, de manera que se hiciera posible facilitar las tarjetas solicitadas a partir de la justificación de la situación de pensionista específicamente señalada.

2.3.3 Renta valenciana de inclusión

La entrada en vigor de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, de renta valenciana de inclusión, que ya fue objeto de comentario en el informe de 2017, ha generado un importante problema y ha dado lugar a entrada de quejas en el Síndic, al haberse interrumpido las prestaciones que recibían los beneficiarios de la antigua renta garantizada de ciudadanía y alargado los plazos de resolución de las nuevas solicitudes. De la **interrupción en las prestaciones** informaba la Conselleria en expedientes de queja como el tramitado con el número 1808774. Con motivo de todo ello, el Síndic procedió a la apertura de la queja de oficio nº 28 de 2018, que se tramita a través del expediente de queja nº 1810193. La información sobre la misma se encuentra en el apartado correspondiente de este informe.

Dado que el **plazo para la resolución de las solicitudes**, durante el primer año de vigencia de la ley, a contar desde abril de 2018, se alarga hasta 8 meses, no ha sido posible admitir a trámite ni resolver la mayoría de las quejas presentadas por los

ciudadanos en 2018, al disponer la administración de margen legal para efectuar sus pronunciamientos en el momento de terminar el ejercicio. Sin embargo, en algún supuesto, como en el representado por la queja nº [1809937](#), hemos tenido oportunidad de detallar y valorar las circunstancias que concurren en el nuevo marco legal. Para el Síndic, de forma incomprensible, el legislador ha manifestado una voluntad contraria a la que inspiraba la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de Regulación de los procedimientos de Emergencia Ciudadana. Si, mediante dicha ley, se promovía la reducción a la mitad de los plazos de tramitación de todos los expedientes administrativos orientados a facilitar el desarrollo de una vida digna a partir de prestaciones vitales para las personas, con la aprobación de la nueva ley se revoca ese propósito. La nueva Ley 19/2017 expresamente deroga la anterior Ley 9/2016 para este tipo de prestaciones, estableciendo plazos muy gravosos, por dilatados, para una parte de la ciudadanía que depende de esas ayudas. Pasar de 3 a 8 meses en el plazo máximo de resolución de estos expedientes supone cualquier cosa menos un avance.

2.3.4 Familias numerosas y monoparentales

En el *Informe anual 2017*, dábamos cuenta de los problemas que planteaba el **retraso en el reconocimiento de los títulos** de familia numerosa, en relación con la pérdida de beneficios en materia de algunos impuestos y tasas, cuando estos impuestos o tasas debían ser abonados en momentos en que, habiéndose solicitado la renovación de los títulos, no se había producido la expedición de los nuevos. Aunque la Conselleria informó sobre la creación de un grupo interautonómico de cooperación técnica que trabajaría en la reforma de la ley estatal, para conseguir ese objetivo, no tenemos constancia de que se haya producido ese avance. Entre tanto, los problemas ocasionados por las demoras en la entrega de los nuevos títulos se siguen produciendo, como se pone de manifiesto a través de quejas como la identificada con el número [1717013](#).

Durante la segunda mitad del año, entró en vigor el Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell, por el que se regula el reconocimiento de la condición de **familia monoparental**, en la Comunitat Valenciana. Además del objetivo de adaptarse a las nuevas realidades sociales, con el tratamiento de diferentes situaciones de monoparentalidad de hecho, el Decreto aligera los requisitos para la consideración de categoría especial en algunos supuestos, ampliando el universo de posibles familias beneficiarias. Aunque no se han presentado muchas quejas tras la entrada en vigor del citado Decreto, la Conselleria ha aplicado ya las determinaciones de este en algunas respuestas, como la expedida en relación con la queja nº [1803144](#).

2.3.5 Igualdad y derechos de la mujer

Como señalábamos en años anteriores, la violencia de género requiere del Síndic una actitud proactiva, ante la gravedad del problema y la complejidad de su tratamiento. También ante el escaso número de quejas que plantea la ciudadanía, al respecto. Si en la *Informe anual 2017* dábamos cuenta del [Informe Especial sobre la atención y protección a las mujeres víctimas de violencia de género](#) (tramitado como queja nº 1600516 y debatido ya en les Corts), en las **Jornadas anuales de Defensores del Pueblo**

de España de 2018, organizadas por el Síndic en Alicante, se abordó en profundidad este grave problema. Detalles de estos trabajos, junto con los documentos y la Declaración final de los Defensores se encuentran en el área de [Publicaciones y Descargas](#) de la página web de esta institución.

En relación con la **promoción de igualdad de oportunidades** entre mujeres y hombres, tiene una especial significación la extensa resolución emitida por el Síndic en la queja nº [1717397](#). Fue promovida por disconformidad con el procedimiento de selección seguido para obtener plaza en un taller de empleo, a partir de las pruebas realizadas por un grupo de trabajo mixto formado por el Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig y el SERVEF. Las recomendaciones del Síndic se orientaron hacia la aplicación de criterios de proporcionalidad en los listados de personas precandidatas, de manera que los objetivos de discriminación positiva pudieran concretarse en cada uno de los talleres que conforman los proyectos de empleo.

En punto a la defensa de los **derechos de salud de las madres y de los bebés**, el Síndic tuvo oportunidad de atender la reclamación planteada por la secretaria general de la Asociación Española de Consultores Certificados en Lactancia Materna. Además de denunciar la falta de respuesta de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, alertaba sobre una posible vulneración de derechos derivada de la promoción del uso de leche artificial en la alimentación de las criaturas, por facultativos del servicio de pediatría del Hospital de Sant Joan d'Alacant. Tras una exhaustiva tramitación, el Síndic concluyó con una no menos detallada resolución, en la queja nº [1613163](#), formulando recomendaciones y sugerencias relativas al deber de respuesta y a la necesidad de clarificar y controlar las prácticas denunciadas. De la respuesta expresa remitida por la Conselleria se puede deducir la aceptación de las recomendaciones y sugerencias emitidas por el Síndic.

En la queja nº [1715293](#) se abordaron algunos problemas relacionados con el funcionamiento de la Unidad de Neonatos del Hospital Universitario de la Ribera, ante la denuncia de una usuaria. Fundamentalmente hacía referencia a la necesidad de que se establecieran protocolos para posibilitar la apertura de la citada unidad sin restricción horaria para la madre y familiares, al tiempo que pedía apoyo inmediato para la lactancia materna. Las recomendaciones del Síndic, que recogieron estas reivindicaciones, fueron aceptadas mediante un escrito en el que se detallaban las acciones emprendidas.

2.3.6 Puntos de encuentro familiar

Durante el ejercicio de 2018 se dictó la resolución sobre la queja de oficio nº [1717137](#), abierta con motivo de la conflictividad constatada en torno al funcionamiento de los puntos de encuentro familiar (PEF). La información relativa a esta queja se encuentra en el apartado correspondiente de este informe.

El problema del respeto al derecho de los menores a ser oídos y escuchados en cualquier clase de procedimiento administrativo, judicial o de mediación por cuya decisión se puedan ver afectados ha sido objeto de estudio en la queja nº [1716053](#), relativa al PEF de Mislata, en la que se contempla, además, la falta de respuesta de la administración a

la promotora. La recomendación del Síndic para que se dejara constancia escrita de la opinión de la menor y se motivaran las decisiones del punto de encuentro contrarias a esta no fue aceptada por la Conselleria. En el escrito que recogía la respuesta de la administración, fechado en junio de 2018, se hacía referencia, como en otras quejas, a «la implantación del nuevo modelo de la red de Puntos de Encuentro prevista para el segundo semestre de 2018». En el momento de redactar este informe, el Síndic no tiene constancia de la existencia de ese nuevo modelo.

En relación con la falta de respeto a las determinaciones judiciales, en cuanto a plazos y horarios para las visitas a menores por parte de abuelos y otros familiares, se pronunció el Síndic en la queja nº [1716240](#), concerniente al PEF de Sant Vicent del Raspeig. La respuesta de la Conselleria justificaba la reducción de los horarios de visita, establecidos en el auto judicial, por necesidades de organización del PEF, remitiéndose, también, al «nuevo modelo» de PEF señalado en el párrafo anterior.

2.4 Infancia y adolescencia

En julio de 2015 se produjeron, en la legislación estatal, modificaciones de gran calado relativas al sistema de protección a la infancia y adolescencia, lo que obligó a la Generalitat Valenciana a adaptar la normativa autonómica vigente, constituida por la Ley 12/2008, de 3 de julio, de la Generalitat, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia. En el DOGV de 24 de diciembre de 2018 se publicaba la **Ley 26/2018**, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de **derechos y garantías de la Infancia y Adolescencia**, que se constituye en el marco legal de referencia en la materia, y cuyo desarrollo reglamentario completará la actualización de la normativa.

El Síndic de Greuges ha venido insistiendo, a través de sus recomendaciones y en el informe a les Corts correspondiente a 2017, en la necesidad de elaborar una **planificación estratégica** del sector, toda vez que el último plan elaborado perdió vigencia en 2010. Las respuestas de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas a estas recomendaciones vinculaban la elaboración de la estrategia sobre infancia y adolescencia a la publicación de la nueva ley autonómica. Frente a este criterio, el Síndic ha seguido reclamando la elaboración de un documento de planificación integral que permita ordenar los recursos existentes y adecuar su desarrollo a las necesidades cambiantes de la población infantil y juvenil, haciendo posible, en todo caso, la evaluación del sistema. Finalmente, la reciente Ley 26/2018, en su artículo 5.2, prevé la elaboración de la estrategia valenciana de infancia y adolescencia, aunque no establece el plazo para su elaboración.

Uno de los principios básicos de la acción protectora de la administración es que resulta preferible mantener al menor en sus contextos vitales, sean estos familiares, escolares o sociales. Esto exige implantar las medidas necesarias para asegurar la prevención, corrección o eliminación de todas aquellas **situaciones de riesgo** en las que puedan encontrarse niños y adolescentes. La detección, apreciación y declaración de situaciones de riesgo es una competencia atribuida a los ayuntamientos, si bien el desarrollo reglamentario de la legislación autonómica corresponde a la propia Generalitat.

En este sentido, el Síndic de Greuges ha venido recomendando a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que regule el **procedimiento técnico administrativo** para la detección, apreciación y **declaración de situaciones de riesgo**, a fin de ordenar y unificar las actuaciones de las entidades locales. Esta recomendación, que también se destacó en el informe de 2017, sigue sin ser atendida y nos encontramos ante una situación desigual, en la que algunos ayuntamientos disponen de procedimientos reglados para declarar una situación de riesgo, mientras que otros no disponen de tal regulación.

Sería de esperar que el desarrollo de programas, de ámbito local, para la atención a situaciones de riesgo produjera la disminución del número de niños y adolescentes que deben ser separados de sus familias para asegurar su protección. Sin embargo, sigue creciendo el número de **niños y adolescentes en situación de guarda o tutela** y, por tanto, separados de sus familias biológicas. En la queja nº 1808801, abierta de oficio para

informar sobre la implantación del programa de acogimiento familiar en la Comunitat Valenciana, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas daba el dato de 4.123 niños y adolescentes separados de su ámbito familiar, ya fuera en acogimiento familiar o acogimiento residencial. La ausencia de una planificación integral y transversal del sector impide una correcta evaluación de las causas de esta situación que permita determinar las posibles medidas para corregirla.

Cuando la situación de desasistencia o desamparo es de tal gravedad que no puede asegurarse la protección de niños y adolescentes desde intervenciones en el ámbito familiar y social, la **Generalitat** debe asumir la **guarda o tutela de los niños y adolescentes** afectados. Ambas medidas suponen la separación del núcleo familiar a partir de medidas de acogimiento familiar o de acogimiento residencial y, cuando legalmente proceda, la adopción. En el Síndic de Greuges se siguen recibiendo quejas presentadas por los progenitores de menores que han sido tutelados por la administración en las que muestran su disconformidad con la medida. En la práctica totalidad de las quejas presentadas no se han detectado actuaciones administrativas que pudieran vulnerar derechos de los ciudadanos.

Tanto la normativa estatal como la autonómica priorizan el acogimiento familiar respecto del acogimiento residencial, muy especialmente en los supuestos de menores de 0 a 6 años. El Síndic de Greuges ha tramitado en varias ocasiones quejas relativas a la guarda de niños o niñas en esta franja de edad, comprobando que se sigue **incumpliendo el precepto que apremia a no acordar acogimiento residencial** de menores de 3 años (y para menores de 6 años, hacerlo durante el plazo más breve posible), salvo en supuestos de imposibilidad debidamente acreditada, en cuyo caso el acogimiento residencial no debe tener una duración superior a tres meses. Así, en la queja de oficio anteriormente referenciada, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas informa que 76 menores de esta franja de edad se encuentran en acogimiento residencial, de los cuales 42 son menores de 3 años. Igualmente, se comprueba que, en muchas ocasiones, la estancia en los centros supera ampliamente los tres meses previstos como excepcionales en la legislación.

Parece necesario destacar cómo el informe citado recoge que, de los 4.123 menores que se encuentran bajo guarda o tutela de la Generalitat, 2.635 están en acogimiento familiar y 1.488 en acogimiento residencial. Sin embargo, y entrando en el detalle de los datos, de los 2.635 niños y adolescentes que están en acogimiento familiar, 1.963 (74.5%) están **acogidos** en sus **familias extensas**. Sin duda será necesario, además de plantear el desarrollo del programa de acogimiento familiar, atender las necesidades de mejora que, en materia de seguimiento y evaluación de los acogimientos en familia extensa, están demandando los profesionales del sector.

En julio de 2017, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas presentó el documento ***Nuevo Modelo de Acogimiento Residencial***, que anunciaba un cambio de paradigma, fundado principalmente en la mejora cuantitativa y cualitativa de las dotaciones de personal y en el cambio de un modelo basado en tipología de centros a un modelo basado en tipologías de programas. Las expectativas que levantó el anuncio de este nuevo modelo tuvieron su reflejo en el informe del Síndic de 2017. En enero de 2018

comenzó una ampliación progresiva de plantillas en los centros, sin que tengamos conocimiento de que se haya dado inicio a la implantación de las distintas tipologías de programas en los centros de protección.

A lo largo de 2018, el Síndic de Greuges ha tramitado diversas quejas referidas a la organización y **funcionamiento del acogimiento residencial**. Ha tenido especial relevancia la queja iniciada a instancia de parte sobre el centro de recepción de Monteolivete, que posteriormente fue trasladado a la localidad de Buñol, tramitada como queja nº [1712072](#). En la resolución del Síndic de Greuges se emitían recomendaciones dirigidas a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y a la Conselleria de Educación Investigación, Cultura y Deporte, en el sentido de procurar la mejora urgente de las instalaciones y su adecuación a la normativa vigente en materia de seguridad y accesibilidad; la reducción de la temporalidad de la plantilla de profesionales; la ampliación del servicio de personal de seguridad, dando cobertura de 24 horas los siete días de la semana; la intensificación de los procesos de seguimiento, orientación y evaluación de calidad del centro; el impulso y supervisión de la organización funcional y metodológica del centro; la valoración de suficiencia de plazas de primera acogida y recepción para la provincia de València; la garantía del derecho a la educación de los menores acogidos, dotando al centro, de forma inmediata, del profesorado necesario o la elaboración de un protocolo de informe inicial de salud a desarrollar en los centros de recepción y primera acogida de menores, en el que se establezcan los exámenes obligatorios a los que deberá someterse a cualquier menor en el momento de su ingreso. Finalmente, se sugería a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la utilización de servicios de asesoramiento de expertos externos y especializados que prestaran apoyo metodológico, estratégico y de análisis.

La queja se cerró en mayo de 2018, una vez recibido el detalle de las acciones emprendidas por las administraciones implicadas y con la aceptación expresa de las recomendaciones del Síndic por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, principal destinataria del contenido de la resolución emitida.

En el apartado de quejas de oficio tramitadas por el Síndic, a las que se hace referencia en el apartado correspondiente de este informe, constan las referidas a centros de atención residencial de menores como la nº [1716349](#), sobre la situación del Centro de Recepción de Menores Alacant, o la nº 1801014, sobre la colaboración entre administraciones en el desarrollo del acogimiento residencial (ubicación de centros).

A partir del verano de 2018, los centros de recepción, especialmente en Alicante y València, se han visto desbordados por la llegada de **menores extranjeros no acompañados**. La llegada de estos menores ha tenido como consecuencia un incremento de plazas residenciales de forma apresurada e, incluso, se han producido actuaciones administrativas contrarias a la normativa vigente en materia de ordenación de centros residenciales. Este problema es objeto de tratamiento en la queja de oficio nº 1811128, de la que se informa en el apartado correspondiente de este informe.

La incorporación al sistema de estos menores extranjeros no acompañados, tanto por su número como por las circunstancias que determinan el carácter precipitado y colectivo de las entradas, está **tensionando el funcionamiento de los recursos residenciales**, provocando situaciones tales como la sobreocupación de los centros de recepción o la distorsión de procesos de evaluación y derivación de casos. También se constata la existencia de situaciones poco aconsejables, como la presencia exclusiva de menores extranjeros en algunos centros, lo que viene a postergar su necesaria integración con otros menores de nacionalidad española. Sobre esta problemática se ha pronunciado el Síndic en la queja de oficio nº [1612331](#), de la que se da cuenta en el capítulo referido a este tipo de quejas.

La situación de los adolescentes que llegan a la **mayoría de edad** en su condición de **tutelados** por la administración autonómica, condición que algunos de ellos han venido manteniendo por amplios periodos de tiempo, sigue siendo objeto de atención por parte del Síndic de Greuges. Muchos de estos adolescentes, al llegar a la mayoría de edad, quedan sin red de apoyo que les acompañe en el proceso de emancipación. Se trata de adolescentes que no disponen de un soporte familiar adecuado, motivo por el que fueron tutelados, y que, por falta de apoyos básicos de carácter económico, residencial, formativo, etc. se ven arrastrados hacia situaciones de especial vulnerabilidad. Aunque la Conselleria ha diseñado un plan de apoyo integral dirigido a ellos, el defensor considera que su desarrollo continúa siendo insuficiente.

Dentro de este colectivo de tutelados por la Generalitat que alcanzan la mayoría de edad, merece especial referencia el conjunto compuesto por menores extranjeros no acompañados, para el que el grado de vulnerabilidad se convierte en extremo. Sobre todos ellos se ha manifestado el Síndic en la resolución recaída en la queja de oficio nº [1704920](#), abordada en otro capítulo del informe.

2.5 Educación

La prolífica producción normativa que vio la luz durante el pasado 2018 ha tenido un singular objetivo en el área educativa. Destacamos, por su especial trascendencia, cuatro normas.

La **Ley 4/2018**, de 21 de febrero, de la Generalitat, por la que se regula y promueve el **plurilingüismo en el sistema educativo valenciano**, que deroga el Decreto ley 3/2017, de 1 de septiembre, del Consell, y establece, entre otros extremos, un calendario de implantación y normativa aplicable. La norma entró en vigor al día siguiente de su publicación, si bien puede quedar afectada por el resultado de las reuniones de la Comisión Bilateral de Cooperación Administración General del Estado–Generalitat, constituida al efecto de resolver las discrepancias manifestadas en relación con el artículo 6 del programa de educación plurilingüe e intercultural y el artículo 11 de fomento del valenciano y mejora de la competencia en lenguas extranjeras, de la citada Ley.

La **Ley 23/2018**, de 29 de noviembre, de la Generalitat, de **Igualdad de las personas LGTBI**, cuyo Capítulo 3 del Título II, titulado Medidas en el ámbito de la educación, establece un conjunto de medidas a adoptar en dicho ámbito. Dichas medidas se orientan a reafirmar el derecho a la educación sin discriminación, a la elaboración de protocolos para la prevención de comportamientos discriminatorios y a poner en valor los programas y contenidos educativos que reflejen, de forma adecuada, la diversidad sexual familiar y de género.

La **Ley 26/2018**, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de **derechos y garantías de la Infancia y la Adolescencia**, que materializa el principio de no discriminación en varios artículos del Capítulo VII, relativo al Derecho a la Educación. Entre ellos, cabe reseñar los artículos referidos a programas de ayuda a la enseñanza o los dedicados a la infancia en acogimiento residencial o familiar, con problemas de salud mental o en situaciones que precisan de una escuela inclusiva. También es destacable el abordaje, desde los centros de enseñanza, de necesidades educativas de la infancia y la adolescencia que no deben de ser descuidadas, como la educación emocional o el fomento de los valores básicos de la convivencia.

El **Decreto 104/2018**, de 27 de julio, del Consell, por el que se desarrollan los **principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano**, dirigido a conseguir que los centros docentes se constituyan en elementos dinamizadores de la transformación social hacia la igualdad y la plena inclusión de todas las personas, en especial de aquellas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad y en riesgo de exclusión.

Como se puede observar en los datos numéricos que encabezan este informe, el número de expedientes de queja tramitados a lo largo de 2018 ha **descendido en un 40%**, respecto del año anterior. El motivo hay que buscarlo, principalmente, en el descenso de las quejas colectivas que protagonizaron el informe de 2017. Aunque en 2018 también

se instruyeron expedientes agrupados o de carácter colectivo, algunos de los cuales se señalarán a continuación, su número ha resultado considerablemente menor.

La aplicación de la citada Ley 4/2018, que regula y promueve el plurilingüismo, ha sido estudiada en expedientes como el relativo a la queja nº [1804900](#). En ella, el promotor se lamentaba ante el anuncio de que su hija no recibiría ningún tiempo de **enseñanza en castellano**, en el curso siguiente. Comoquiera que la resolución fue dictada sin haber obtenido respuesta de la Conselleria a las peticiones de información del Síndic, además de recordar las obligaciones de colaborar con esta institución, se exhortaba a la administración a ajustarse a lo dispuesto en la señalada ley respecto de los tiempos mínimos para la enseñanza en castellano. La Conselleria sí respondió a la resolución, justificando que, al tratarse de un programa experimental iniciado en 2006, a aplicar en la etapa infantil, se respetaban las determinaciones legales.

La falta de recursos para el **alumnado con necesidades educativas especiales** es un tema recurrente que ha sido objeto de tratamiento en diferentes quejas promovidas ante el Síndic en 2018 y en años anteriores. Durante 2018 y en relación con este problema, se presentaron 2.582 quejas, que fueron tramitadas de forma acumulada a la queja nº [1804840](#), considerada como principal; y otro grupo de 301 quejas, igualmente tramitadas conjuntamente con la queja nº [1801372](#), como referente principal. También fueron denunciadas diferentes situaciones de insuficiencia, por parte de representantes de organizaciones de padres y madres de alumnos. Como ejemplo, podemos citar la queja nº [1804381](#) o la queja nº [1804382](#), promovidas ambas por el presidente de una Confederación de AMPA. En ellas se denuncian carencias temporales de educadores en algunos centros y se reclaman modificaciones en los procesos de adjudicación de interinidades, continuidad de los profesionales y formación adecuada de estos. Las recomendaciones del Síndic se orientaron a resolver la necesidad de cubrir, en el menor plazo posible, las plazas vacantes. También se recomendó a las consellerias de Educación y de Justicia y Administraciones Públicas que valoraran la posibilidad de modificar la normativa vigente con la finalidad de agilizar al máximo los procesos de sustitución o dotación de este tipo de recursos, contemplando, además, medidas para hacer viable la aplicación del protocolo para el personal interino del cuerpo de maestros al colectivo de fisioterapeutas, educadores de educación infantil y educadores de educación especial que prestan sus servicios trabajando con menores con necesidades educativas especiales.

La madre de una **menor con discapacidad** vino a plantear la imposibilidad de recurrir la decisión adoptada de no permitir la continuidad de su hija en el sistema educativo valenciano, así como la falta de orientación ante esta situación por parte de la administración y la escasez de recursos de actuación integral en la zona de la Marina Alta, donde vive. El Síndic abordó el problema en la queja nº [1805446](#), con recomendaciones y sugerencias expresas dirigidas a las consellerias de Igualdad y Políticas Inclusivas, y Educación, Investigación, Cultura y Deporte. La resolución emitida exhortaba a establecer protocolos de actuación, en el ámbito autonómico, que contemplasen el paso del sistema educativo al sistema formativo laboral/profesional. También se reclamaba de las administraciones concernidas la comunicación de una respuesta expresa a la interesada, con indicación del acuerdo adoptado y de los recursos

que resultaran pertinentes. Dada la edad de la hija de la promotora de la queja, se estimó adecuado que se la mantuviese escolarizada en el sistema educativo valenciano. Finalmente, se propuso la constitución de las comisiones de trabajo previstas en el artículo 32 del Decreto 104/2018, de 27 de julio, del Consell, reseñado más arriba, con la finalidad de garantizar una orientación educativa integral a lo largo de la vida de la persona y diseñar estrategias comunes favorecedoras de la inclusión.

En relación con el establecimiento de un **plan específico de jornada continua** en centros escolares y el porcentaje de votos necesario para aprobarlo, se tramitaron 272 expedientes, que terminaron todos acumulados a la queja nº [1802616](#), por identidad de objeto. La reclamación deriva de la aplicación de la Orden 25/2016, de 13 de junio, de la Conselleria, que regula las condiciones y el procedimiento de solicitud y autorización de un plan específico de organización de la jornada escolar. La norma exige la obtención de un mínimo del 55% de votos favorables, de la totalidad de votos posibles según el censo de madres y padres con derecho a voto, lo que valora como excesivo la promotora de la queja. La resolución del Síndic recomendaba que, fuera cual fuera el porcentaje fijado para la validez del acuerdo, se aplicara exclusivamente sobre los votos emitidos, evitando dar a las abstenciones o no participaciones el valor de votos en contra de las propuestas. La recomendación no fue aceptada por la Conselleria, que motivó la respuesta en la necesidad de que el plan responda al sentir mayoritario de las familias.

El estado de las diferentes infraestructuras educativas suele ser motivo de denuncia ante el Síndic, quien, en otras ocasiones y ante noticias preocupantes aparecidas en los medios, también recurre a la apertura de quejas de oficio. Como ejemplo de las tramitadas durante 2018, podemos citar la queja nº [1802055](#), promovida por la presidenta del AMPA de un colegio público de Náquera. De acuerdo con la denuncia, los retrasos producidos en la construcción de un nuevo colegio obligaban a mantener a los alumnos en barracones, con deficientes condiciones medioambientales. Tras recordar los pronunciamientos del Síndic en la tramitación de anteriores expedientes relativos al mismo centro, se concluía recomendando a la Conselleria la aceleración máxima de los trabajos. Dado que del expediente se deducía la parquedad en la información facilitada a los representantes del AMPA y la falta de respuesta a una petición presentada por escrito, se recomendó a la administración subsanar, expresamente, ambas deficiencias.

2.6 Derechos lingüísticos

Durante el año 2018, las quejas relacionadas con el respeto a los derechos lingüísticos se han incrementado en un 50% respecto del ejercicio anterior, pasando de 55 a 83 el número de las tramitadas y recuperando el nivel del año 2016, en que se tramitaron 82 quejas.

Debe destacarse en este apartado que la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana ha declarado la nulidad parcial del Decreto 61/2017, de 12 de mayo, del Consell, por el que se regulan los usos institucionales y administrativos de las lenguas oficiales en la Administración de la Generalitat, si bien dicha resolución judicial ha sido recurrida, en casación, ante el Tribunal Supremo.

El Síndic aborda los conflictos derivados del ejercicio de los derechos lingüísticos partiendo de la consideración de que son precisamente las personas las titulares de esos derechos. Este principio obliga a que la voluntad de los ciudadanos respecto del uso de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las administraciones sea escrupulosamente respetada, configurándose ese respeto como una obligación de los poderes públicos. Como sostiene el Tribunal Constitucional (STC 31/2010, FJ 23), ese derecho tiene que poder hacerse efectivo «sin formalidades ni condiciones que redunden para ellos en una carga u obligación que les constituya en la posición de sujeto activo en sus relaciones con la administración pública».

En este sentido, el Síndic tuvo ocasión de pronunciarse en el expediente de queja nº [1800379](#), seguido a instancias de un ciudadano que, habiendo presentado, en castellano, una reclamación ante la Oficina de Derechos Lingüísticos por razón de publicarse los contenidos de la intranet de un Ayuntamiento exclusivamente en valenciano, recibía contestación de esa Oficina redactada, también, exclusivamente en valenciano. En su informe, la Dirección General de Política Lingüística argumentaba la necesidad de que el ciudadano manifestara, de manera expresa, su elección respecto del uso del castellano, lo que no fue compartido por el Síndic que recomendó a la Conselleria garantizar el derecho a dirigirse a la administración en cualquiera de las lenguas oficiales y a recibir respuesta en la misma lengua utilizada, sin formalismos, ni condiciones. La resolución del defensor no fue aceptada por la administración.

Con motivo de la presentación de una reclamación respecto del calendario y los plazos aplicados por la Escuela Oficial de Idiomas de València para las pruebas de certificación de nivel de inglés, se tramitó la queja nº 1804024. El expediente derivó en una controversia sobre la **lengua de los procedimientos**, al remitir la Conselleria su informe en valenciano cuando el trámite ante el Síndic se había iniciado en castellano por el promotor de la queja. Requerida la administración para que trasladara su informe en castellano, por petición expresa del ciudadano promotor, la respuesta instaba al Síndic a que realizara la traducción, sosteniendo que la relación de la Conselleria, en el expediente de queja, era con la institución del defensor y no directamente con el generador del expediente. A través de un detallado razonamiento, con apoyo legal y jurisprudencial, el

Síndic apeló al deber de emitir los informes en la lengua elegida por los ciudadanos. Finalmente, la Conselleria remitió el mismo informe inicial en las dos lenguas oficiales de la Comunitat.

A partir de la denuncia de una ciudadana que manifestaba haber sido apremiada a expresarse en castellano por una ginecóloga de un Centro de Salud dependiente de la Conselleria de Sanidad, se tramitó la queja nº [1809938](#). Como no podía ser de otra forma, el Síndic concluyó recomendando a la administración la adopción de las medidas necesarias para garantizar a la promotora de la queja su derecho a expresarse en valenciano en circunstancias como las que han dado lugar a la reclamación presentada. También se instaba a la Conselleria a dotarse de personal con conocimientos suficientes en valenciano, en los ámbitos en que se mantiene una relación directa con el público. En su escrito de aceptación de las recomendaciones, el departamento de Sanidad informaba sobre la puesta en funcionamiento, en octubre de 2018, de un protocolo para evitar la repetición de supuestos como el denunciado.

Como en años anteriores, han resultado frecuentes las quejas relativas a la **expresión en una sola lengua** de topónimos, impresos, formularios, páginas web o aplicaciones para redes sociales. En todos estos casos, el Síndic recomienda adoptar las medidas necesarias para que el régimen de cooficialidad lingüística vigente sea efectivamente respetado, independientemente de las peculiaridades de cada caso. Generalmente, las administraciones afectadas manifiestan, a raíz de la denuncia, su voluntad de subsanar la omisión de forma inmediata, lo que da lugar al cierre de la queja sin necesidad de efectuar recomendaciones.

Sin embargo, en la queja nº [1803790](#), promovida por un vecino de Paiporta que protestaba por el uso exclusivo del valenciano en las redes sociales y en la revista del Ayuntamiento, la recomendación del Síndic fue rechazada, argumentando el consistorio que estos medios de expresión tienen un carácter meramente informativo y en ellos se aplica la política cultural y lingüística que el Ayuntamiento considera oportuna. En su escrito de rechazo a la resolución del Síndic, la Alcaldía se permite recriminar al defensor su uso del castellano por no ser «correcto ni legal», lo que resulta insólito teniendo en cuenta que el expediente de queja ha sido iniciado en esa lengua y en reclamación del uso de la misma por el ciudadano que acude buscando amparo a esta institución.

También resultan reseñables supuestos como los de la queja nº [1804941](#), correspondiente al Ayuntamiento de La Nucia o la queja nº [1805492](#), relativa al Ayuntamiento de Montroi, cuyas webs o redes sociales se expresan exclusivamente en castellano. En ambos casos el Síndic ha debido dictar resolución sin que sus demandas de información hayan sido siquiera atendidas por estos municipios, hecho que vulnera, ostensiblemente, el deber legal de colaboración con esta institución y del que aquí se deja constancia.

2.7 Urbanismo

En materia de urbanismo se ha producido un muy notorio incremento del número de quejas tramitadas, alcanzando este el 638%. Se ha superado, así, la cifra de 2.000 quejas, situándose en guarismos ligeramente inferiores a los de los años 2015 o 2016. En el año 2017 fueron formalizadas 279 quejas, cifra inusualmente baja, en relación con el resto de los ejercicios.

Dentro de la cifra señalada, es preciso dejar constancia de la presentación de un grupo de 1.467 quejas que se tramitaron de forma colectiva, a partir de la que fue considerada como principal, identificada con el número 1801013. Estas quejas fueron suscritas por vecinos y vecinas de un barrio de València, alarmados ante unas noticias referidas a la instalación de unos talleres provisionales de la línea T2, de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, en terrenos calificados como de uso dotacional deportivo, compatible con zona verde. Ante la respuesta municipal, manifestando que no se había iniciado tramitación alguna al respecto, las quejas fueron cerradas sin necesidad de dictar resolución por parte del Síndic.

Dentro de este mismo apartado, se ha dado curso a la tramitación, de forma colectiva, de 394 quejas promovidas por residentes de Alcalá de Xivert, que venían a manifestar su oposición a la instalación de un tanatorio en un paraje próximo a sus viviendas. La queja principal se identificó con el número 1810133. Tras una detallada información del Ayuntamiento, ante la que presentaron alegaciones los promotores de las quejas, en el momento de redactarse este informe continúa la tramitación del expediente y no se ha llegado a dictar resolución.

Retrasos en la **ejecución de las obras de urbanización** de un Programa de Actuación Integrada (PAI), situado en Sagunto, ocasionaron la presentación de 41 quejas, que se tramitaron de forma acumulada, considerando la queja nº [1800710](#) como principal. Requerido el Ayuntamiento y tras recibir su informe en el que se daba cuenta de las dificultades para resolver el PAI en los términos invocados por los vecinos, el Síndic resolvió recomendando al Ayuntamiento que garantizara la finalización de las obras señaladas y la prestación de los servicios públicos exigidos por la ley. Finalmente, el Ayuntamiento informó sobre la recepción provisional de las obras, con lo que se dio por cerrada la queja.

El **planeamiento urbanístico** municipal ha constituido objeto de estudio en numerosos expedientes tramitados por el defensor. Es el caso de la queja nº [1800154](#), relacionada con el Ayuntamiento de Oropesa del Mar y promovida por el representante de una mercantil por falta de respuesta ante la solicitud de modificación puntual de un plan parcial. El Síndic concluyó recomendando impulsar, con determinación, la tramitación y resolución del expediente administrativo, notificando al solicitante todos los actos y resoluciones producidos.

Las operaciones de **gestión urbanística del planeamiento** suelen ser motivo de desencuentros entre la ciudadanía y las autoridades municipales. En muchos casos, los

solicitantes de actuaciones no encuentran respuestas suficientes a sus peticiones, por razones de fondo o de plazos, lo que los lleva a acudir en amparo al defensor. Es el supuesto contemplado en la queja nº [1800852](#), circunscrita al Ayuntamiento de Burriana. El promotor entendía que no se había respondido a sus peticiones que comprendían, desde la resolución de la adjudicación de un PAI y la redelimitación de la unidad de ejecución para someter a una parcela al régimen de actuación aislada hasta la formulación, alternativamente, de un convenio con el Ayuntamiento para propiciar una gestión anticipada y parcial, en el ámbito de la parcela señalada. El Síndic recomendó al consistorio que dictara resolución motivada respecto de las demandas efectuadas, y que la notificara al ciudadano, con indicación de los recursos procedentes. Así lo hizo el Ayuntamiento mediante un Decreto de la Alcaldía que rechazaba las peticiones del interesado.

La **protección y restauración de la legalidad urbanística** constituye una de las obligaciones inexcusables de las administraciones públicas competentes, y es el origen de numerosas actuaciones ante esta institución. Es el caso de la queja nº [1716287](#), promovida en denuncia de la inacción efectiva del Ayuntamiento de Vinaroz ante la construcción de obras ilegales. La recomendación del Síndic en orden a la adopción, de manera inequívoca, de todas las medidas necesarias para la restitución del orden legal quebrantado, fue aceptada por el consistorio, lo que ocasionó el cierre de la queja.

Actuando en interés de defensa de la legalidad urbanística, el representante de una asociación ecologista de La Ribera puso en conocimiento del Síndic la falta de actuación y de respuesta del Ayuntamiento de Alzira, tras una denuncia por la ejecución de tres construcciones en suelo no urbanizable. El caso dio lugar a la tramitación de la queja nº [1802033](#). En su comunicación, el consistorio dio cuenta de la apertura de expedientes informativos al respecto, pero el Síndic resolvió recomendar al Ayuntamiento que realizara las actuaciones necesarias para la restauración del orden urbanístico vulnerado, y que reconociera al denunciante la condición de interesado, en el ejercicio de la acción pública. El Síndic recordó, igualmente, la obligación de responder expresamente a los escritos recibidos.

Los deberes legales de las administraciones en materia de **transparencia en las actuaciones urbanísticas** han tenido que ser evocados por el defensor en la tramitación de diferentes quejas.

Tal es el caso del expediente instruido como queja nº [1800577](#), abierta como consecuencia de la negativa de una empresa municipal de Jávea a facilitar información a un ciudadano. El vecino denunció daños en su propiedad, tras unas obras realizadas por esta empresa, pero esta negaba la relación de causalidad, y fundamentaba en ello su posición contraria a facilitar el acceso a la información solicitada. El Síndic recomendó al Ayuntamiento que facilitara lo solicitado por el promotor de la queja, lo que fue aceptado de forma expresa.

También resulta reseñable el expediente de queja nº [1801910](#), seguido a instancias del representante del Círculo por la Defensa y Difusión del Patrimonio Cultural, quien manifestaba haber solicitado del Ayuntamiento de València y de la Conselleria de

Educación, Investigación, Cultura y Deporte, una copia completa de los informes emitidos sobre la protección del Cine Metropol, sin haber obtenido una respuesta satisfactoria por parte de ninguna de esas administraciones. El Síndic recomendó a las autoridades citadas la entrega de la copia íntegra solicitada y la práctica de las actuaciones necesarias para que el interesado pudiera acceder, en todo momento, al expediente en cuestión.

En defensa del área de **protección de un Bien de Interés Cultural** (BIC) en la ciudad de València, acudió al Síndic el mismo actor a quien se hace referencia en el párrafo anterior, denunciando la afección de un mercadillo navideño a la Iglesia Parroquial de los Santos Juanes, en concreto a la fachada en la que se encuentran Les Covetes de Sant Joan. La denuncia dio origen a la queja nº [1800742](#). A pesar de que el consistorio entendía que la actuación carecía de trascendencia patrimonial, el Síndic resolvió recordando la necesidad de respetar la Ley 4/98, de Patrimonio Cultural Valenciano, para garantizar la máxima protección del BIC. Aunque el Ayuntamiento dio cuenta de la separación de las casetas de la feria de la fachada de la Iglesia, aceptó la recomendación del Síndic para tenerla en cuenta en futuras actuaciones.

2.8 Vivienda

En relación con este apartado, hemos de empezar por destacar el creciente retraso que se está produciendo en la emisión de los informes requeridos por el Síndic, tras la apertura de los expedientes de queja. Este retraso resulta igualmente apreciable en las respuestas a las recomendaciones contenidas en las resoluciones del defensor. En alguna ocasión y ante el transcurso de plazos exagerados, se ha dictado resolución sin ningún informe de la Conselleria o se ha procedido al cierre de las quejas sin obtener respuesta a las recomendaciones emitidas. De todo esto se da cuenta en el apartado correspondiente a la colaboración de las administraciones.

Debemos constatar, igualmente, cómo los informes recibidos de la Conselleria han ido sufriendo una progresiva y preocupante mutación, pasando de lo concreto a lo genérico, haciendo referencia a medidas de política de vivienda a desarrollar o en curso, pero sin una solución concreta para el caso que motiva la intervención del Síndic. Este problema ya ha sido enunciado en los párrafos preliminares de este informe. En estos casos, aunque la respuesta de la Conselleria manifieste expresamente su aceptación de las recomendaciones del defensor, como suelen hacer, se considera como un supuesto de no aceptación, por cuanto no aporta información alguna sobre las acciones que va a llevar a efecto la administración para dar satisfacción al derecho reclamado.

Consciente de las dificultades inherentes al ejercicio del derecho a una vivienda digna, el Síndic llevó a efecto un extenso informe especial denominado [*Estudio sobre la situación de la vivienda pública en la Comunitat Valenciana*](#), que fue presentado en les Corts en marzo de 2018 y debatido en Comisión en julio del mismo año. Dado que la Cámara es concedora de este informe y que su contenido puede encontrarse en la página web de la institución, no consideramos necesario hacer reseña de su contenido ni de las recomendaciones que se hicieron a las administraciones públicas.

En el informe del Síndic correspondiente al ejercicio de 2017, se dedicaba una amplia referencia a la aprobación de la **Ley 2/2017**, de 3 de febrero, de la Generalitat, **por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana**. En ese mismo informe decía el Síndic que «la plena aplicación de esta Ley (...) representa un formidable reto a la capacidad financiera y de gestión de las administraciones públicas valencianas». A día de hoy, debemos resumir que la problemática que la ciudadanía valenciana ha hecho llegar al defensor, en esta materia, no se diferencia respecto de la que existía en años anteriores y que se resume en la insuficiencia del parque público de viviendas para atender la demanda existente. Tampoco las ayudas al alquiler previstas en la ley han funcionado, hasta ahora, como mecanismo sustitutivo a la falta de viviendas, de forma que se pudiera considerar atendido el derecho subjetivo reconocido por la norma.

Como ejemplo de las quejas tramitadas ante la **demora en ofrecer una vivienda**, podemos señalar la identificada con el número [1716746](#). El Síndic recomienda a la administración que adjudique con urgencia una vivienda de protección pública al denunciante o, en su defecto, que le conceda las ayudas subsidiarias para sufragar un alquiler; y, además, que adopte medidas más generales para revertir la situación de

escasez de viviendas o de falta de efectividad en la aplicación de la Ley. La aceptación meramente formal de la recomendación no permitió considerarla como aceptada. Una tramitación y unos pronunciamientos similares a los expuestos se pueden encontrar en la queja nº [1716747](#), presentada por un demandante de alquiler social que aducía una situación de emergencia habitacional, ante un próximo lanzamiento hipotecario. Transcurridos cinco meses desde la resolución del Síndic sin haber obtenido respuesta de la administración, se procedió al cierre de la queja, teniéndola como no aceptada. La respuesta posterior de la Conselleria, sin concreción alguna, no permitió variar la calificación del cierre.

En el epígrafe de **subvenciones**, las quejas han versado, como en años anteriores, sobre la falta de pago de las ayudas a la vivienda, en especial de las que fueron concedidas al amparo de planes de vivienda que ya no están vigentes. Nos referimos, de manera singular, al plan de vivienda 2009-2012. En este sentido, se han tramitado expedientes en los que se aprecia que la administración no ha resuelto o abonado ayudas destinadas a rehabilitación o a alquiler, que fueron solicitadas por los ciudadanos en los años 2010 o 2011. Como venimos haciendo desde el año 2008, hemos recordado la necesidad de impulsar la tramitación de los expedientes y proceder a su resolución, con el abono efectivo, si se reconocen, de las citadas ayudas.

Resulta especialmente destacable la respuesta que viene ofreciendo la Conselleria en el contexto de la tramitación de las quejas más recientes, redactada del siguiente tenor:

Este expediente ha sido objeto de auditoría por parte de la Intervención General de la Generalitat Valenciana. Tras la publicación en el DOGV de fecha 14/09/18 nº 8383 de la Instrucción de 10 de septiembre de 2018 de esta Dirección General, se actuará hasta completar la tramitación administrativa. Una vez COMPLETADA, se emitirá resolución que pondrá fin al procedimiento. La citada resolución podrá DENEGAR o CONCEDER la ayuda solicitada. En el caso de que proceda conceder la ayuda, ésta se resolverá de manera programada en función de las disponibilidades de crédito que habilite la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico.

Este razonamiento no ha impedido que el Síndic recomendara la adopción de las medidas necesarias para abonar, con celeridad, las ayudas reconocidas, como se puede constatar en resoluciones como la relativa a la queja nº [1804898](#). Esta recomendación, que tenía por objeto prestaciones destinadas a rehabilitación, fue aceptada por la administración, sin precisar el momento del pago de la ayuda.

En la queja nº [1800837](#), instada por impago de ayudas al alquiler, el defensor hubo de dictar resolución sin haber recibido el preceptivo informe de la Conselleria, transcurridos cuatro meses desde su solicitud y mediando varios requerimientos, lo que motivó un recordatorio de los deberes legales de colaboración con esta institución. No obstante, en su respuesta a la disposición del Síndic, la administración justificaba su retraso, al tiempo que notificaba el pago de las ayudas reclamadas, lo que dio lugar al cierre de la queja.

2.9 Medio ambiente

En referencia a este capítulo, debemos empezar por señalar el descenso en el número de quejas tramitadas por el defensor, cifrado en más de un 70%, habiendo pasado los expedientes de 2.891, en 2017, a 832, en 2018. Este fenómeno, como en otros apartados, tiene relación con la evolución de las quejas que presentan colectivos afectados por problemas concretos que, naturalmente, varían de un año a otro.

En el informe correspondiente a 2017, dábamos cuenta de la resolución dictada por el Síndic en el expediente de queja nº [1716219](#), relativo a la modificación del **Plan Eólico** de la Comunitat Valenciana, recomendando iniciar el procedimiento para declarar la nulidad del acuerdo que aprobaba la citada modificación. Como allí se informaba, estábamos entonces a la espera de las respuestas de las consellerias afectadas. La Conselleria de Economía sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, responsable de la tramitación del procedimiento sustantivo de la modificación, comunicó al Síndic su desacuerdo con la resolución, por las razones ya expuestas en su informe inicial de la queja, lo que dio lugar al cierre del expediente, considerando la recomendación como no aceptada.

Como ya se subrayó en años precedentes, el Síndic considera que la protección del derecho de acceso a la **información medioambiental** constituye una obligación inexcusable de todas las administraciones públicas, dado que contribuye al desarrollo positivo de una buena conciencia colectiva en esta materia tan sensible y tan trascendente para la vida. Si grave resulta, en general, el establecimiento de cortapisas al acceso a la información pública, mayor trascendencia tiene, si cabe, en estos temas donde los actores suelen defender, además, derechos o intereses colectivos. El defensor así lo ha sostenido en numerosas resoluciones. En la queja nº [1801720](#), promovida por el representante del Centro de Acuicultura Experimental, se venía a denunciar la falta de respuesta, reiterada, del Ayuntamiento de Oliva, ante la demanda de acceso a una información relacionada con los condicionantes recogidos en la evaluación de impacto ambiental para la hípica de Oliva. El consistorio, que no había contestado al ciudadano, tampoco tuvo a bien contestar al Síndic, por lo que se dictó resolución con las recomendaciones oportunas y con un recordatorio, expreso, del deber de colaborar con esta institución.

En materia de **vertidos de aguas residuales**, las denuncias de la ciudadanía suelen afectar a diferentes administraciones públicas. Así, la queja nº [1804884](#), promovida por el presidente de la Asociación de Vecinos de la Montaña de Pego, recriminaba la reiteración de vertidos de aguas fecales sin depurar al Parque Natural de la Marjal Pego-Oliva, procedentes de la urbanización Monte Pego. El Síndic recomendó una actuación coordinada a las dos administraciones afectadas, el Ayuntamiento de Pego y la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, lo que fue aceptado por ambas, que dieron cuenta de la celebración de reuniones conjuntas al respecto.

El problema de la **contaminación acústica** en las ciudades sigue siendo, con diferencia, el motivo de la mayor parte de las quejas que, en materia de medio ambiente, se tramitan ante el Síndic. La magnitud del problema ha llevado a esta institución a elaborar un **informe especial** para les Corts Valencianes, que estará disponible en la web de nuestra institución desde el momento en que sea presentado.

En el informe correspondiente a 2017, dábamos cuenta de la presentación de 73 quejas que venían a denunciar la situación del barrio de Santa Cruz, en Alicante, como consecuencia de la práctica conocida como «botellón». Las quejas se cerraron tras la aceptación, por parte del Ayuntamiento de Alicante, de las recomendaciones emitidas por Síndic. Sin embargo, en febrero de 2018 un ciudadano presentó un nuevo escrito de queja, tramitado con el número [1800532](#), en el que nos comunicaba que el problema seguía sin resolverse y requería una nueva intervención del defensor. En la resolución dictada al efecto, se exhortó al consistorio a tramitar las denuncias y expedientes sancionadores necesarios para erradicar el consumo de alcohol en la vía pública. El Ayuntamiento aceptó la recomendación e informó sobre el restablecimiento de una unidad de la Policía Local destinada a impedir la realización de esa práctica.

Como consecuencia de los problemas ocasionados por el funcionamiento de la discoteca Play, en la ciudad de València, se presentaron ante el Síndic 43 quejas, que fueron tramitadas de forma agrupada, considerando la identificada con el número [1800402](#) como queja principal. El defensor desarrolló su intervención mediante requerimientos al Ayuntamiento de València y a la Agencia de Seguridad y Respuesta a las Emergencias de la Generalitat Valenciana. El Ayuntamiento informó sobre las actuaciones que llevaba en trámite, mientras que la Agencia citada, a pesar de manifestar que los problemas de contaminación acústica corresponden, en primera instancia, a los ayuntamientos, anunció la práctica de una inspección urgente, de la que habrían de derivarse las consecuencias legales oportunas. El Síndic invitó a las dos administraciones a trabajar coordinadamente para atajar, con rapidez, el problema. La recomendación del defensor fue aceptada por ambos destinatarios, con detalle de las acciones llevadas a efecto.

La contaminación acústica también ha sido abordada por el Síndic en el contexto del funcionamiento de los comúnmente conocidos como «**apartamentos turísticos**», que se constituyen, en muchas ocasiones, en fuente de molestias y problemas de convivencia para los residentes permanentes de los edificios. La queja nº [1711612](#), instada por un vecino de la ciudad de València, analizó la normativa que regula esa actividad, poniéndola en conexión con la legislación en materia de prevención de la contaminación acústica, constituida, básicamente, por la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de la Generalitat. El Síndic recomendó al Ayuntamiento que adoptara las medidas necesarias, con expedientes sancionadores si fueren precisos, para conseguir que la actividad se adecuara a la normativa en vigor. El Ayuntamiento aceptó la recomendación e informó, expresamente, de las acciones emprendidas.

Los problemas derivados de la realización de **emisiones a la atmósfera** también han sido objeto de estudio por parte de esta institución. Mediante la queja nº [1702777](#), el representante de la Asociación de Vecinos Gran-Vía Sur, de Alicante, manifestó su disconformidad con la autorización de emisiones a la Autoridad Portuaria de Alicante,

concedida por la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural. Tras una extensa tramitación, detallada en la resolución dictada al efecto, el Síndic recomendó a la Conselleria que estimule el cumplimiento del Acuerdo que el Pleno de les Corts había adoptado sobre el tema, con apoyo de todos los grupos de la Cámara, y que además garantice el cumplimiento de las medidas correctoras impuestas a la Autoridad Portuaria de Alicante para el desarrollo de la actividad. La Conselleria aceptó la recomendación, con detalle expreso de las medidas adoptadas.

2.10 Hacienda pública

Las quejas tramitadas por el Síndic en 2018 en materia de problemas relacionados con la hacienda pública han sufrido un descenso superior al 50% respecto del año anterior al pasar de 157 a 77 los expedientes seguidos. Sin embargo, esta reducción resulta menos llamativa si tenemos en cuenta que en el ejercicio de 2017 se tramitaron, de forma acumulada, 57 quejas relacionadas con la tasa por prestación del servicio de recogida de residuos urbanos del Ayuntamiento de Albaida. En definitiva: la cifra de quejas de 2018 se viene a situar en el nivel de las tramitadas en 2016, por ejemplo, cifradas en 58.

Como todos los años, muchos de estos procedimientos se sustancian por la **falta de respuesta** expresa, en tiempo y forma, de las diferentes administraciones ante las peticiones o solicitudes de la ciudadanía. En estos casos, el Síndic realiza el oportuno recordatorio de deberes legales, e insta a resolver las peticiones de acuerdo con todos los requisitos legales, de manera que los ciudadanos puedan acudir a la justicia en defensa de sus derechos, si así lo consideran. En la mayor parte de estos procedimientos, las administraciones reaccionan ante la petición de información del Síndic, emitiendo la respuesta cuya falta dio lugar a la queja, como sucede en el caso de la identificada con el número [1802629](#), relativa al Ayuntamiento de Macastre. Cuando el retraso en la respuesta se mantiene, se produce la resolución del defensor, en los términos señalados. Estas resoluciones suelen ser aceptadas por las administraciones interesadas.

En diferentes momentos se ha planteado ante el Síndic el problema derivado de la falta de equivalencia entre el **reconocimiento de la situación de incapacidad permanente** por la Seguridad Social y la certificación de encontrarse en posesión de un grado igual o superior al 33% de discapacidad que expide la Conselleria titular de las competencias en la materia. Estas circunstancias se reproducen a pesar de que el artículo 4.2 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, establece inequívocamente que:

se considerará que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

Muchos Ayuntamientos obligan a estos pensionistas a tramitar el expediente para el reconocimiento del grado de discapacidad, por los servicios de la Administración autonómica, para poder aportar el concreto certificado oficial de la Conselleria que exigen sus ordenanzas fiscales municipales. Los retrasos que se acumulan en las operaciones de valoración y expedición de estos certificados de discapacidad ocasionan importantes quebrantos económicos a los pensionistas, dado que, en tanto no obtienen el certificado de la Conselleria, no pueden disfrutar de las exenciones que les corresponden. Como ya recordáramos en el informe de pasado año, con apoyo en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, el reconocimiento administrativo de la

situación de discapacidad no tiene carácter constitutivo, sino declarativo, por lo que los beneficios fiscales deberían poder disfrutarse desde que se dan las condiciones personales que determinan el reconocimiento de esa discapacidad, se haya producido este reconocimiento por la Seguridad Social o por la Conselleria.

En la queja nº [1704162](#), un ciudadano exponía que el Ayuntamiento de Castelló de la Plana le había denegado una exención en el pago del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica a pesar de que había aportado el certificado del Instituto Nacional de la Seguridad Social que reconocía su situación de pensionista por incapacidad permanente total. El Síndic, con apoyo en la legislación citada sobre derechos de las personas con discapacidad, recomendó al Ayuntamiento que concediera la exención solicitada. El consistorio, mediante una prolija respuesta, rechazó la recomendación, por ser firme el acto en vía administrativa y por entender la prevalencia de las concretas normas tributarias sobre las relativas a los derechos de las personas con discapacidad. El defensor no comparte la valoración jurídica del problema que realiza el Ayuntamiento. No se trata de enfrentar u oponer en términos de jerarquía las normas tributarias con las que establecen los derechos de las personas discapacitadas, como sostiene la administración local. Las exenciones fiscales para personas con discapacidad están expresamente previstas en la Ley de Haciendas Locales. La cuestión es más simple: se trata de dilucidar si la certificación de la situación de pensionista y, por tanto, de persona con discapacidad mínima del 33%, emitida por la Seguridad Social, sirve o no como documento que certifica esa situación a efectos de aplicación de las normas tributarias locales. La norma estatal transcrita, con rango de ley, es inequívoca al respecto y no puede ver limitada su eficacia por disposición de las ordenanzas locales. En todo caso, es de esperar que la voluntad manifestada por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en el sentido de operar una modificación en la Orden 3/2010, como hemos señalado en el apartado correspondiente a discapacidad de este informe, sirva para acabar con este tipo de problemas que vienen ocasionando perjuicios inaceptables a las personas con discapacidad.

A veces, las denuncias planteadas por la ciudadanía tienen relación con el **importe de las tasas** municipales, por considerar su cuantía como excesiva o desproporcionada, en relación con el servicio prestado por la administración correspondiente. Es el caso de la queja nº [1800734](#), cuyo promotor venía a denunciar como exorbitante la tasa establecida por el Ayuntamiento de Miramar como derechos de examen para poder optar a una plaza de técnico de la administración general. El Síndic recomendó al consistorio que realizara un estudio económico justificativo de los costes de los procesos de selección y el Ayuntamiento respondió aportando los datos del coste del proceso al que se refería la queja, muy superiores a lo recaudado mediante las tasas aplicadas, justificando así la motivación de sus actos.

2.11 Servicios locales

El número de quejas tramitadas por el Síndic en 2018, en la amplia materia de servicios públicos locales, ha sufrido una reducción superior al 80%, pasando de 937, en 2017, a 177 en el ejercicio correspondiente a este informe. También en este capítulo, para situar la valoración en su contexto, hemos de tener en cuenta que en 2017 se tramitaron de forma agrupada 706 quejas relativas al transporte regular con la Isla de Tabarca, de las que hicimos cumplida reseña en el informe de ese año.

La mayoría de los procedimientos que tienen cabida en este apartado responden a denuncias de la ciudadanía por la inexistencia o el deficiente funcionamiento de servicios públicos cuya prestación es obligatoria para estas administraciones, a tenor de lo que dispone la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local. Esta norma faculta a los vecinos a exigir la prestación de esos servicios, lo que suelen realizar de manera previa a la presentación de las quejas ante el defensor, al que acuden cuando la respuesta no se produce o resulta insatisfactoria. En todos los casos, el Síndic hace recordatorio de los deberes legales y exhorta a los ayuntamientos a adoptar las medidas necesarias para la adecuada prestación de los servicios requeridos, poniendo énfasis en que esa prestación constituye un requisito indispensable para asegurar el derecho a una vivienda digna, recogido, tanto en el artículo 47 de la Constitución, como en el 16 del Estatut. Ejemplo de esta posición se puede encontrar en la queja nº [1800126](#), relativa a deficiencias en el funcionamiento del **alumbrado público**, en la localidad de Oropesa del Mar, cuya resolución fue aceptada por el Ayuntamiento.

El funcionamiento del **servicio de agua potable** y los problemas asociados a las fugas ocultas, constituyen objeto de variadas quejas planteadas ante el Síndic. Es el caso de la queja nº [1810239](#), promovida por un vecino de Busot que había recibido una elevada factura y señalaba unas obras municipales como responsables de una rotura de la tubería de abastecimiento. Además, se daba la circunstancia de que su reclamación no había recibido una respuesta del consistorio. Requerido por el Síndic, el Ayuntamiento contestaba con un informe que estimaba como imposible el nexo causal denunciado por el promotor de la queja. La resolución dictada por el Síndic recomendaba a la administración la celebración de trámites de audiencia a las empresas implicadas en las obras y la resolución expresa y motivada de la reclamación presentada por el vecino. El Ayuntamiento se comprometió a actuar en el sentido recomendado.

Una vecina de la Urbanización Valle del Sol, del municipio de Mutxamel, compareció ante el Síndic para denunciar la **falta de servicio de alcantarillado** que afectaba a su vivienda. La denuncia derivó en el expediente de queja nº [1717326](#). Reconocida por el Ayuntamiento la falta de ejecución de importantes capítulos de las obras de urbanización del sector en que se encuentra la vivienda, el Síndic resolvió recomendando a la administración local que impulsara el oportuno proyecto de urbanización, de forma que pudieran prestarse los servicios públicos que la ley estima como obligatorios. Aunque el Ayuntamiento manifestó su voluntad de atender los requerimientos del defensor, su respuesta solo contemplaba una solución provisional, por lo que el Síndic estimó como no aceptada la recomendación efectuada.

Con motivo de la existencia de un peligroso **desnivel entre dos vías públicas** en el municipio de Gilet, se tramitó la queja nº [1803796](#) mediante la que se denunciaba, además, la falta de respuesta del Ayuntamiento ante las reclamaciones del promotor, presidente de la comunidad de propietarios de la Urbanización La Paz, de esa localidad. La escasa respuesta del consistorio llevó al Síndic a recomendar a la administración que emitiera una contestación motivada y adoptara las medidas necesarias para evitar la situación de riesgo denunciada. La resolución del defensor no ha recibido respuesta del Ayuntamiento, por lo que se cierra el expediente considerándola como no aceptada.

Las quejas referidas a la actividad del **servicio de limpieza viaria** recogen las denuncias de las deficiencias observadas por los ciudadanos en el estado de las calles. Esta circunstancia suele venir acompañada de la protesta por la falta de respuesta de las administraciones locales ante los reiterados escritos reclamando soluciones. Ejemplo de ello podemos encontrar en la queja nº [1801394](#), referida a la actuación del Ayuntamiento de Catarroja. Como en este ejemplo, las administraciones afectadas suelen responder aceptando las recomendaciones del defensor, lo que no garantiza la adopción de verdaderas medidas ni el éxito de estas. Como ya se señaló al principio, tampoco esta institución dispone de medios materiales o personales para perseguir el cumplimiento de las resoluciones aceptadas. Esto nos obliga a solicitar esa labor de seguimiento a los promotores de las quejas que se cierran por aceptación de las recomendaciones del Síndic.

Un aspecto singular, derivado de los problemas del mantenimiento de la limpieza viaria, se analizó a partir de la queja nº [1716567](#). Un ciudadano de Elche venía a denunciar la inacción del Ayuntamiento ante diversas peticiones de modificación de la **Ordenanza de Limpieza** y consideraba que la prohibición del reparto individual de octavillas en la calle, recogida por la citada Ordenanza o la sanción si se realizaba sin autorización, igualmente recogida por esa norma, vulneraban el derecho fundamental a la libertad de expresión, consagrado en el artículo 20.1 de la Constitución. Tras la oportuna instrucción del expediente y con apoyo en diferentes pronunciamientos jurisprudenciales, el Síndic recomendó que modifique la Ordenanza local, eliminando la prohibición señalada.

Algunos vecinos han acudido al Síndic como consecuencia de demandas no atendidas en materia de realización de **obras públicas** de carácter local. Es el caso planteado mediante la queja nº [1715318](#), que afecta al municipio de Moncada. El promotor denunciaba la falta de respuesta del Ayuntamiento ante su petición de asfaltado del tramo de vial que conecta Moncada con la carretera Godella-Bétera, por encontrarse en un estado peligroso para los vehículos. Pese a los sucesivos intentos del Síndic por obtener alguna información al respecto, el Ayuntamiento no atendió a ninguno de los requerimientos del defensor, lo que motivó una resolución en la que se recordaban los deberes legales de colaboración con el Síndic, junto con la obligación de ofrecer una respuesta expresa al vecino demandante. Del mismo modo se sugirió al consistorio que atendiera la petición realizada. Esta resolución del Síndic tampoco mereció la preceptiva respuesta a la que obliga la ley y así se deja constancia.

Las circunstancias que envuelven el desarrollo del **tráfico urbano** originan un variado repertorio de quejas. Las más habituales tienen relación con las molestias que ocasiona

a los vecinos o a los peatones. Sin embargo, el respeto a las determinaciones normativas dictadas para proteger a ciertos colectivos constituye una preocupación permanente del Síndic. En la queja nº [1801827](#) se analiza la denuncia presentada por una vecina de El Puig de Santa María por el reiterado uso indebido de una plaza de aparcamiento reservado a personas con movilidad reducida. Aunque el Ayuntamiento en su informe ofrecía datos sobre las reclamaciones presentadas y las actuaciones seguidas al efecto, el defensor estimó oportuno recomendar una política persistente de control del uso adecuado de estas reservas y una adecuación del número de estas plazas a las necesidades de los destinatarios de esta medida de protección.

2.12 Empleo público

Contrariamente a lo relatado respecto del ámbito de los servicios locales, en el apartado de empleo público hemos asistido a un repunte en el número de quejas tramitadas, cifrado en más de un 150%, al pasar estas de 338, en 2017, a 884, en el ejercicio de 2018. Como en otros ámbitos, esta evolución está relacionada con la fluctuación de las quejas que promueven colectivos de personas y que se tramitan de forma agrupada. En este caso, hemos de tener en cuenta que 671 quejas se han tramitado, de forma concentrada, en 12 expedientes.

El grueso de los problemas analizados en esta materia trae causa de **reclamaciones de carácter salarial o de calificación de los puestos de trabajo**, en las que se pueden apreciar diferencias significativas entre las posiciones de las partes. En muchas ocasiones, el Síndic tiene dificultades para entrar en el fondo de los asuntos, teniendo en cuenta los límites de sus competencias y, sobre todo, considerando la capacidad de auto organización de que gozan las administraciones públicas. No obstante, el defensor debe ser extremadamente escrupuloso a la hora de exigir el respeto más absoluto para con los procedimientos que rigen las relaciones entre los trabajadores públicos y las administraciones. En ese sentido, son muchas las intervenciones dirigidas a recordar a estas administraciones la obligación de responder, en tiempo y forma, a las reclamaciones presentadas por sus trabajadores. No basta con que se ofrezcan respuestas al Síndic y así se insiste en una resolución tras otra. Es a quien realiza la petición o reclamación a quien hay que responder, haciéndolo concretamente, es decir, con referencia precisa a lo planteado y ofreciendo, en la respuesta, información suficiente sobre los recursos que caben frente a la decisión administrativa de que se trate. En muchos casos, las administraciones no entienden este sencillo esquema, y persisten en alambicadas contestaciones al Síndic, pero evitan lo esencial: la respuesta concreta a quien promueve la reclamación, de forma que quede expedita la vía para acudir a los tribunales en defensa de sus derechos.

En la queja nº [1716384](#), instada por un empleado público del Ayuntamiento de Benicarló, se analizaba tanto la reclamación por la **valoración de un puesto de trabajo** y la reclasificación de este como la falta de respuesta a un recurso de reposición interpuesto por el promotor de la queja. El Síndic, a través de la resolución emitida, precisaba las limitaciones de la institución a la hora de pronunciarse sobre los contenidos concretos y la valoración de los puestos de trabajo en una determinada organización municipal. Sin embargo, dejaba constancia de la obligación del consistorio de resolver expresamente el recurso de reposición planteado, así como de dar respuesta a todos los escritos presentados. La queja se cerró transcurridos más de cinco meses desde la remisión de las recomendaciones del Síndic y sin que se hubiera recibido una contestación del Ayuntamiento sobre su aceptación. Un mes y medio después de comunicado el cierre, la Alcaldía envió un informe sobre la puesta en marcha de una valoración de todos los puestos de trabajo, informe que no se manifestaba sobre la aceptación o no de las recomendaciones del defensor ni sobre la resolución del recurso citado.

A través de la queja nº [1716907](#), una funcionaria del Ayuntamiento de Benissa vino a denunciar la falta de contestación a varios escritos que contenían **solicitudes** relacionadas con su **puesto de trabajo** y con la organización municipal. El consistorio tampoco contestó las reiteradas peticiones de información que le fueron remitidas por el defensor, por lo que hubo de dictarse resolución sin el preceptivo informe del Ayuntamiento. Un mes después de remitida la citada resolución, con los recordatorios legales de rigor, el alcalde remitió un escrito junto con la copia de un Decreto de Alcaldía, de 2014 y un Auto judicial de 2002, lo que resultaba completamente inadecuado a las recomendaciones del Síndic. Así se le trasladó al primer edil, reiterándole la necesidad de que manifestara su aceptación o no respecto de esas recomendaciones y la obligación de contestar, expresamente, las peticiones de la funcionaria. Cuatro meses después de este último requerimiento se cerró la queja sin haber logrado obtener una respuesta por parte del alcalde.

Este comportamiento consistente en la falta de respuesta expresa a lo solicitado se puede observar, en su forma más extrema, en la queja nº [1710287](#), tramitada a instancias de un empleado municipal de la Vall d'Uixó. La queja venía a dar cuenta de una concreta **reclamación**, presentada por escrito y relacionada con una **paga extra**, sobre la que no había obtenido contestación. El informe del Ayuntamiento, remitido por su oficial mayor, pretendía dar por cerrado el asunto, como se manifestaba literalmente, ofreciendo unas explicaciones alusivas a la calificación de puestos de trabajo, pero sin una sola referencia al escrito de reclamación que dio lugar a la queja. El Síndic resolvió, como es procedente, recomendando al consistorio que diera una respuesta expresa al escrito de referencia y solicitando una comunicación respecto de la aceptación de la recomendación, tal y como previene la ley que regula esta institución. Por toda contestación, volvimos a recibir un escrito del citado oficial mayor con otras explicaciones relativas a las nóminas del promotor de la queja, pero sin referencia alguna a la aceptación o no de la recomendación del Síndic y, lo que es más grave, sin alusión alguna a la obligada respuesta expresa al autor de la reclamación. Ante ese empecinamiento, el Síndic requirió una manifestación concreta por parte de la alcaldesa del municipio, como máxima autoridad y superior del funcionario que venía remitiendo los inapropiados informes que recibía el defensor. La alcaldesa se limitó a enviar un oficio, junto con los informes ya enviados anteriormente, en el que se afirmaba, escuetamente, que «esta Alcaldía, se ratifica en lo actuado por el Oficial Mayor del Ayuntamiento». La queja se cerró comunicando a la alcaldesa la expresa declaración del Síndic de no aceptación injustificada de la recomendación y advirtiéndola sobre la inclusión de este expediente en el informe anual a les Corts, lo que ahora se hace.

En parecidas circunstancias se sustanció la queja nº [1703338](#), promovida por un funcionario de carrera del Ayuntamiento de Catarroja que denunciaba la reiterada **falta de contestación** a sus escritos. El Síndic resolvió recomendando la remisión de una respuesta expresa a las solicitudes del denunciante, con los recordatorios legales oportunos. La queja se cerró como no aceptada, cinco meses después de remitida la resolución al consistorio y sin haber obtenido respuesta de conformidad o disconformidad con la recomendación efectuada. Veinte días después de comunicar el cierre, el Ayuntamiento manifestó su voluntad de cumplir con lo recomendado.

Es habitual que, del contenido de los informes recogidos en la tramitación de expedientes de queja, el Síndic deduzca la existencia de **irregularidades administrativas**. La investigación de estas irregularidades deriva en las resoluciones del defensor, dirigidas a las administraciones concernidas, con recomendaciones expresas para corregir las anomalías apreciadas. Sin embargo, no resulta frecuente que el Síndic aprecie indicios de la comisión de actos delictivos en la tramitación de algún procedimiento administrativo, de forma que, en cumplimiento de la ley que rige esta institución, se vea en la obligación de poner los hechos en conocimiento del Fiscal Jefe del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana. Estas circunstancias se dieron en la tramitación de la queja nº [1710295](#), seguida a instancias de una ciudadana que había quedado en primera posición en unas pruebas para constituir una bolsa de trabajo para auxiliares administrativos, en la Mancomunitat de la Ribera Baixa. La promotora de la queja denunciaba que, antes de publicar la resolución definitiva del proceso de selección destinado a cubrir una plaza a tiempo completo, le ofrecieron telefónicamente compartir plaza, al 75%, con la persona que había quedado en segunda posición, hermana, al parecer, de un miembro del tribunal que fue sustituido posteriormente. El Síndic recabó reiteradamente información de la citada Mancomunitat, dado que, causas de recusación o abstención en el tribunal al margen, no se podía entender cómo había derivado un proceso de selección para una plaza de administrativo en la adjudicación de dos plazas al 75% de jornada, contraviniendo abiertamente las bases de la convocatoria del procedimiento de acceso al empleo público. Ante la falta de concreción de los informes de la Mancomunitat, que dejaban sin respuesta todas las cuestiones planteadas por el defensor, y ante la gravedad de las irregularidades apreciadas, que los mismos informes venían a corroborar, el Síndic resolvió poner en conocimiento de la Fiscalía las actuaciones llevadas a efecto en la queja señalada, por entender que se habían alterado, sin haber seguido procedimiento administrativo alguno, tanto las actuaciones para el nombramiento del tribunal como el contenido del propio objeto del procedimiento de acceso al empleo público.

2.13 Participación y transparencia

Las quejas relativas a problemas derivados del ejercicio de la información y participación públicas, así como de otras situaciones en las que se denuncia la falta de transparencia, tienen su acomodo en la materia calificada como «Régimen jurídico», dentro del esquema operativo que utiliza el Síndic. Observando los datos numéricos que encabezan este informe anual, constatamos que el número de quejas correspondientes a esa materia se ha incrementado en más de un 45%, pasando de 253, en 2017, a 369, en el periodo del que ahora damos cuenta. La mayor parte de ellas, casi 300, corresponden a los apartados de participación pública y transparencia.

El Síndic se ha ocupado de estos temas, de forma singular, en los informes correspondientes a los ejercicios anteriores, especialmente en el relativo al ejercicio de 2016, a raíz de la aprobación de la Ley de la Generalitat Valenciana 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, buen gobierno y participación ciudadana. Como señalábamos allí, la entrada en vigor de esta ley estimuló la dinámica de presentación de quejas por falta de respuesta de las administraciones a las solicitudes de acceso a la información que realiza la ciudadanía. Más recientemente, desde esta institución se observa un manifiesto crecimiento de las quejas presentadas por representantes públicos, generalmente concejales en la oposición, ante las carencias en materia de acceso a la información pública.

En un elevado número de ocasiones, las administraciones locales reaccionan de forma inmediata y proceden a facilitar la información solicitada, desde el mismo momento en que son requeridas por el Síndic para que ofrezcan explicaciones sobre la queja presentada. En estos casos, no se hace necesario que el defensor dicte resolución recordando deberes legales que son evidentes y se procede al cierre de las quejas cuando se constata la satisfacción del derecho reclamado. La reiteración de este modo de proceder indica un alto grado de resistencia al cumplimiento del principio de transparencia y de la propia ley, lo que dice muy poco en favor de las convicciones de los responsables públicos que incurren en estas prácticas. Es como si fueran muy conscientes de sus obligaciones para con la transparencia, pero estuvieran reteniendo la información hasta que alguien, en este caso el Síndic, los señalara como incumplidores, forzándolos a actuar con arreglo a las normas. Dicho lo cual, debemos dejar constancia aquí de la distorsión que produce a la eficacia de esta institución el hecho de tener que estar dedicando medios y esfuerzos a una labor que resultaría innecesaria si hubiera un auténtico compromiso con la transparencia, más allá de declaraciones vacías, por parte de representantes públicos y de funcionarios.

El reverso de la moneda viene constituido por el abuso en las solicitudes de información que se produce, igualmente en abundancia, de una forma que se puede calificar como repetida e insistente, y en la que se aprecia más la búsqueda de la denuncia que la información propiamente dicha. Este fenómeno fue valorado por el Síndic en el *Informe anual 2016*, en relación con el comportamiento de algunos ciudadanos determinados. Hoy, el fenómeno viene protagonizado más por representantes públicos en búsqueda de rentabilidad política. El defensor, consciente de la posibilidad de instrumentalización

que ofrecen sus resoluciones, procura ser ponderado en sus apreciaciones, y exhorta a las partes al respeto y al buen uso de un derecho tan importante para una sociedad democrática como es el derecho de acceso a la información pública.

La queja nº [1810232](#) se tramitó a instancias de un concejal del Ayuntamiento de València, por falta de respuesta expresa a un recurso de reposición presentado en relación con una documentación solicitada y ya entregada al Grupo Municipal del promotor de la queja. El reclamante entendía que la resolución dictada por la concejala delegada de patrimonio no era el acto adecuado para facilitar la información solicitada. El Síndic, constatado que la solicitud de información había sido atendida, entendió que la discrepancia jurídica sobre la formalidad del acto mediante el que se había realizado no implicaba un ataque al principio de transparencia debida. No obstante, tras alguna reflexión sobre la conveniencia de ponderación en el uso de las instituciones, en concreto sobre el recurso al Síndic, el defensor recomendó al Ayuntamiento dar respuesta expresa al recurso de reposición registrado, lo que fue aceptado por el consistorio.

Los responsables de las administraciones suelen escudarse en la carga de trabajo que supone la entrega de documentación a los demandantes de información, para unas plantillas escasas de funcionarios que ya se encuentran al límite de su capacidad de gestión. Ante este argumento, el Síndic viene recordando las posibilidades que ofrece el desarrollo de las nuevas tecnologías y el cada vez más elevado grado de informatización de las administraciones públicas, circunstancias estas que facilitan extraordinariamente el respeto al principio de transparencia, si de verdad se tiene como objetivo.

En la queja nº [1800863](#), tramitada a instancias de un concejal del Ayuntamiento de Callosa de Segura, se denunciaba la falta de acceso a una relación de obligaciones de diferentes partidas del presupuesto anual de gastos, concretamente a las facturas que obraran en poder del Ayuntamiento. En su resolución, el Síndic recomendó al Ayuntamiento que facilitara la información solicitada, así como que estableciera los mecanismos adecuados para permitir el acceso electrónico a los expedientes y registros municipales. La solicitud de una respuesta concreta a la recomendación hubo de reiterarse, ante la posición del consistorio que pretendía dar por cumplida esta con la publicación de la Cuenta General en el Boletín Oficial de la Provincia. La queja se cerró teniendo por no aceptada la resolución del Síndic, por considerar que «la fórmula de atender las peticiones de un miembro de la corporación a través de la aprobación en el órgano colegiado plenario no es, en ningún caso, ejemplo de transparencia, ni aceptable».

En relación con el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía en general, la posición del Síndic quedó definida en la resolución emitida ante la queja nº [1807184](#). Su tramitación trajo causa de la negativa a facilitar una copia del acta de la Comisión Municipal de Escolarización a un ciudadano de Alicante cuyo hijo no había sido admitido en un centro determinado. En esta resolución, el defensor analizaba las limitaciones del derecho reclamado, en su aplicación al supuesto concreto de un órgano colegiado, descendiendo, incluso, a valorar las limitaciones en materia de obtención de copias de los documentos solicitados. La recomendación al Ayuntamiento, en el sentido

de facilitar el acceso solicitado, fue aceptada expresamente, lo que determinó el cierre del expediente de queja.

En circunstancias similares a las ya señaladas en el apartado correspondiente al empleo público, al hacer referencia a la falta de respuesta expresa, se desarrolló la queja nº [1800110](#), promovida por un concejal del Ayuntamiento de Villajoyosa que había solicitado, del Ayuntamiento de Finestrat, una certificación de un acuerdo plenario de dicho Ayuntamiento, pero no había logrado obtener una respuesta a su petición. El acuerdo hacía referencia a un problema de delimitación entre ambos términos municipales, asunto sobre el que se vienen produciendo discrepancias entre los citados ayuntamientos. Admitida la queja por la falta de respuesta señalada y solicitado el oportuno informe respecto de la denuncia efectuada, el consistorio de Finestrat sostuvo que el Síndic no debería haber acordado la admisión a trámite, y se negó a considerar el requerimiento del defensor, ofreciendo todo tipo de explicaciones sobre la fórmula legal para resolver desacuerdos en materia de conflictos de competencias entre administraciones locales. El Síndic volvió a solicitar un informe al Ayuntamiento de Finestrat, referido exclusivamente a la falta de respuesta a una petición realizada, aclarando que no era objeto del procedimiento el fondo del asunto del deslinde sino solo la falta de una respuesta que la ley obliga a dar a cualquier ciudadano que se dirige a la administración, sea este o no concejal de tal o cual municipio. Este nuevo requerimiento al Ayuntamiento de Finestrat no obtuvo respuesta, por más que fue reiterado hasta en tres ocasiones. Finalmente, el Síndic resolvió con un recordatorio al Ayuntamiento requerido de la obligación legal de ofrecer una respuesta expresa a la solicitud presentada, recordatorio legal que fue rechazado por el consistorio de Finestrat, que se reafirmó en su postura y acusó al defensor de vulnerar su propia ley reguladora. La queja se cerró como no aceptada, sin justificación, recriminando al citado Ayuntamiento la injustificada negativa a entregar documentación pública a quien la solicita y la falta de colaboración con la institución del Síndic de Greuges.

Capítulo

3

**Quejas iniciadas de oficio
por el Síndic de Greuges**



Capítulo 3

Quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges

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

En este apartado se relacionan, ordenadas por fecha de apertura, las quejas de oficio iniciadas en años anteriores y cuya tramitación continuó durante el 2018, así como las que se iniciaron en este mismo año.

3.1 Quejas de oficio iniciadas en 2016

Queja de oficio nº 26/2016 (expediente nº 1612331). Menores extranjeros no acompañados

La llegada de un número importante de menores extranjeros no acompañados con necesidades de atención en el sistema de protección, la especial situación de vulnerabilidad de estos menores, así como la complejidad de algunos procedimientos vinculados a su situación (determinación de la edad, autorización de residencia, atención sanitaria y escolar, etc.) motivaron la apertura de la queja.

El Síndic de Greuges, en su [resolución](#) de fecha 23/05/2018, emitió 14 recomendaciones dirigidas a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, para la mejora de la atención a estos menores.

La Conselleria aceptó las recomendaciones realizadas, si bien el Síndic realizará el seguimiento oportuno de su implementación.

3.2 Quejas de oficio iniciadas en 2017

Queja de Oficio nº 4/2017 (expediente nº 1702632). Derechos de género e igualdad. Centros Infodona

El expediente arrancó en atención a las informaciones recibidas de las profesionales de los centros Infodona, que permiten tener conocimiento en el Síndic de Greuges del cambio previsto en la estructuración de los citados centros, de la situación laboral de las trabajadoras, así como de las repercusiones que podrían tener sobre la prestación del servicio público de información y asesoramiento a la mujer, en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

También llegaban diversas noticias sobre el asunto, a través de los medios de comunicación, que incluían informaciones sobre acuerdos plenarios adoptados en ayuntamientos. Estos acuerdos reclamaban el mantenimiento del servicio prestado por los centros y la mejora de su calidad. Se abogaba por la forma de gestión directa, bajo la dirección del Instituto de las Mujeres.

Algún sindicato, como la Federación de Sanidad y Sectores Sociosanitarios de CCOO País Valencià había hecho público un comunicado en el que denunciaba que la nueva propuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas suponía un retroceso en la gestión de las políticas de igualdad. Advertía sobre las dificultades que genera la municipalización del servicio a través de subvenciones, ahondando en la precariedad e inseguridad laboral que conlleva el hacer depender un puesto de trabajo de una subvención, sin garantía de continuidad. En dicho comunicado, se pronunciaba a favor de que la Conselleria asumiera la gestión de la red.

El Síndic emitió el 30 de octubre de 2018 una [resolución](#) a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en la que formulaba la siguiente sugerencia:

que arbitre la fórmula adecuada para que las prestaciones del servicio público de información y asesoramiento a la mujer, a través de la Xarxa d'Agents d'Igualtat, como parte del nuevo modelo de Servicios Sociales que conforme a su propia definición busca afianzar todas las áreas de acción social, teniendo como eje la proximidad a la ciudadanía, el municipalismo, la prevención, la intervención social y la dinamización comunitaria, afiance su implantación y desarrollo, dotándolo definitivamente de las condiciones de seguridad, objetividad e imparcialidad que cabe presumir de la función pública que se ejerce.

El 17 de diciembre de 2018 se recibió un informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el que aceptaba la resolución del Síndic.

La queja se cerró por aceptación el 20 de diciembre de 2018.

Queja de oficio nº 6/2017 (expediente nº 1704901). Atención a la salud mental infanto-juvenil en la Comunitat Valenciana

La apertura de esta queja vino motivada por la existencia de déficits estructurales, funcionales y de coordinación de los dispositivos sanitarios, sociales y educativos, que dificultan una atención adecuada a las personas menores de edad con problemas de salud mental.

En su [resolución](#) de fecha 17 de abril de 2018, el Síndic de Greuges realizó 19 recomendaciones dirigidas a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, referidas, entre otros asuntos a la planificación, a la dotación de recursos y a la formación de profesionales.

En sus respuestas, las consellerias implicadas consideran favorablemente las recomendaciones realizadas por el Síndic, aunque sitúan la mejora del sistema en el desarrollo de la Estrategia Autonómica de Salud Mental 2016-2020. También atienden la recomendación de elaborar un Plan de Salud Mental Infanto-Juvenil. Por otro lado, una gran parte de las recomendaciones realizadas son recogidas como acciones a desarrollar o en proceso de elaboración, por la comisión interdepartamental creada al efecto.

Dada la falta de concreción de las respuestas recibidas (acciones en proceso o en estudio), el Síndic de Greuges realizará el seguimiento oportuno y podría iniciar una nueva queja de oficio, si lo considerara necesario.

Esta queja se cerró el 25 de julio de 2018.

Queja de oficio nº 7/2017 (expediente nº 1704920). Atención a menores extutelados

La queja se abrió ante la estimación de la insuficiente planificación y dotación de recursos dispuestos por la Administración autonómica para garantizar la atención a jóvenes que han cumplido la mayoría de edad y que hasta esa fecha se encontraban tutelados o en situación de guarda, debido a su estado de desprotección socio familiar.

Conforme a la legislación estatal en materia de protección a la infancia y a la adolescencia, la Administración autonómica está obligada a implementar programas de preparación para la vida independiente.

Muchos de estos jóvenes dejan de ser atendidos en los centros de acogida al cumplir la mayoría de edad, sin un proyecto de emancipación ordenado y apoyado por la administración que los tuteló. Igualmente, aquellos que se encontraban en acogimiento familiar y sus familias de acogida quedan sin el necesario apoyo de la administración.

La [resolución](#) del Síndic contiene recomendaciones que afectan a la planificación, mejora de la dotación de recursos y acceso a la renta valenciana de inclusión, e incide en la situación de especial vulnerabilidad de los menores extranjeros no acompañados.

En su respuesta, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas acepta las recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges. No obstante, retrasa su implantación hasta la redacción de la Estrategia Valenciana de Infancia y Adolescencia que debía ser aprobada tras la entrada en vigor de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y adolescencia, publicada en el DOGV de 24 de diciembre de 2018.

Dada la falta de concreción de las respuestas recibidas (acciones vinculadas a la Estrategia de Infancia y Adolescencia), el Síndic de Greuges estimó oportuno realizar un seguimiento que podría dar inicio a una nueva queja de oficio, si se considerara necesario.

La queja se cerró el 9 de agosto de 2018.

Queja de oficio nº 15/2017 (expediente nº 1710517). Dotación de medios en juzgados de cláusulas suelo

Esta queja de oficio se abrió con el objeto de conocer cuáles eran las concretas medidas que, en el ámbito de las competencias que le son propias, había adoptado la Conselleria de Justicia, Administraciones Públicas, Reformas Democráticas y Libertades Públicas para dotar de medios materiales y humanos a los juzgados especializados en materia de cláusulas suelo, creados por el Acuerdo de 25 de mayo de 2017, del Consejo General del Poder Judicial y, con ello, garantizar la capacidad de la Administración de justicia de atender las demandas que, en relación con esta cuestión, presenten las ciudadanas y ciudadanos valencianos.

Tras la tramitación del expediente de queja, como se señaló en el informe anual correspondiente al año 2017, el Síndic de Greuges estimó oportuno recomendar, mediante la [resolución](#) de 2 de febrero de 2018, a la Conselleria Justicia, Administraciones Públicas, Reformas Democráticas y Libertades Públicas que continuase adoptando las medidas que resultasen precisas para garantizar la aplicación efectiva del Acuerdo señalado, en relación con los juzgados creados en el ámbito de la Comunitat Valenciana, ordenando en todo momento la puesta a su disposición de los medios personales y materiales que fueran precisos.

Asimismo, sugirió a la Conselleria que se impulsase, en el seno de las comisiones de coordinación que el Consejo General del Poder Judicial realice con las comunidades autónomas en relación con este asunto, la adopción por este de aquellas medidas adicionales que pudieran resultar precisas y que hubieran sido percibidas como idóneas tras el tiempo que llevaban en funcionamiento los nuevos juzgados, con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento de estos frente al elevado volumen de asuntos que se someten a su conocimiento.

La Conselleria nos informó de las medidas adoptadas en el marco del plan de refuerzos para el primer semestre del año 2018, indicando que:

por todo lo expuesto se considera que se han adoptado y se seguirá haciéndolo su recomendación de adoptar las medidas que dentro de nuestra disponibilidad presupuestaria se puedan llevar a cabo para poner a disposición de los referidos Juzgados los medios personales y materiales que les permita desempeñar su actividad diaria.

En cuanto a la sugerencia para que se impulse en el seno de las comisiones de coordinación que el Consejo General del Poder Judicial realice con las Comunidades Autónomas, de aquellas medidas adicionales que pudieran resultar precisas, tal y como se ha informado en otras ocasiones esta Conselleria, colaborará dentro de nuestro marco competencial, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 560 de la LOPJ, con el Consejo en las medidas que propongan.

La aceptación de la Conselleria de la recomendación y la sugerencia emitidas determinó el cierre del expediente de queja, en fecha de 14 de marzo de 2018.

Queja de oficio nº 17/2017 (expediente nº 1710976). Formación y seguimiento de los cuidadores no profesionales en materia de dependencia

La prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional, conforme a los criterios de la Ley de autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, se preveía como excepcional para las situaciones en las que no fuera posible o aconsejable un recurso profesionalizado. Lejos de responder a este criterio de excepcionalidad, desde la entrada en vigor de la Ley, está siendo una de las medidas más utilizadas.

En cumplimiento de la legislación vigente, el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia estableció unos acuerdos relativos a la formación de los cuidadores no profesionales y al seguimiento de la calidad de las atenciones proporcionadas a las personas beneficiarias de la prestación para cuidados en el entorno familiar.

El Síndic de Greuges procedió a la apertura de una queja de oficio para conocer del nivel de cumplimiento de los citados acuerdos, por parte de la Administración autonómica.

En su [resolución](#), el Síndic de Greuges emitió recomendaciones instando a la Conselleria a la adopción de las medidas necesarias para asegurar que la asignación de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar responda, en todo caso, a la mejor cobertura de necesidades psico-afectivas y a las derivadas de la situación de dependencia de las personas valoradas como tales. También se instaba a la adopción de las medidas necesarias para asegurar la formación específica a los cuidadores no profesionales, de forma que quedara garantizado el derecho y la obligación que normativamente se les reconoce. De igual modo se reclamaba el desarrollo del protocolo

técnico de seguimiento del programa individual de atención, y que se especificara, como mínimo, la periodicidad, el contenido básico del informe de seguimiento a realizar y el órgano competente para hacerlo. La adecuada dotación económica, material y de personal de los servicios sociales municipales, así como la supervisión y el control del cumplimiento de las competencias asignadas a estos equipos municipales debería quedar garantizada.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas aceptó las recomendaciones efectuadas e informó sobre las líneas de actuación para su cumplimiento.

Dada la falta de concreción de las respuestas recibidas (acciones en proceso o en estudio), el Síndic de Greuges consideró realizar un seguimiento que podría dar inicio a una nueva queja de oficio, si fuera preciso.

La queja se cerró el 6 de marzo de 2018.

Queja de oficio nº 18/2017 (expediente nº 1711115). Contaminación acústica en barrios de València

Se abrió la queja como consecuencia de las acusaciones efectuadas en los medios de comunicación, por parte de la Federación de Asociaciones de Vecinos de Valencia, como consecuencia de la dejadez municipal ante la contaminación acústica causada por la saturación de terrazas, el botellón, los apartamentos turísticos, el tráfico y las despedidas de solteros, identificados como los principales focos de ruido.

El Ayuntamiento de València y la Agencia Valencia de Seguridad y Respuesta a las Emergencias aceptaron finalmente las recomendaciones de nuestra [resolución](#), que ya fueron recogidas en la página 91 del *Informe anual 2017*.

La queja se cerró el 11 de abril de 2018.

Queja de oficio nº 24/2017 (expediente nº 1716349). Situación del Centro de Recepción de Menores Alacant

La apertura de la queja viene motivada por las informaciones recibidas en el Síndic de Greuges que denunciaban la situación en la que se encuentra el Centro de Recepción de Menores Alacant; en concreto, la sobreocupación de plazas, el hacinamiento interno (dormitorios y espacios comunes), la existencia de colchones en el suelo para atender a menores, las situaciones de conflicto entre menores debidas a la sobreocupación, el incumplimiento del plazo de 45 días para realizar la valoración y derivación de menores; y, especialmente, la situación de los menores extranjeros no acompañados al cumplir la mayoría de edad.

La [resolución](#) del Síndic de Greuges contiene recomendaciones referidas a la planificación integral del sector, la revisión del actual sistema de recepción y primera acogida de menores, la regulación de medidas extraordinarias ante situaciones de

sobreocupación del centro, además de una especial referencia a los menores extranjeros no acompañados.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas aceptó las recomendaciones realizadas por el Síndic, si bien matizando que algunas de ellas ya se encontraban en fase de elaboración y concreción (Estrategia de Infancia y Adolescencia, nuevo modelo de acogimiento residencial), mientras que otras medidas ya se habían ido adoptando (aumento de número de plazas residenciales).

La queja se cerró el 20 de diciembre de 2018.

Queja de oficio nº 29/2017 (expediente nº 1716642). Falta de docentes en aula específica de educación especial

Esta institución tuvo conocimiento, por las publicaciones de 26 de septiembre de 2017 de los medios de comunicación, de que el AMPA del IES Mediterráneo, de Torrevieja, había denunciado la falta de compromiso de la Generalitat a la hora de poner en marcha un aula específica para los diez alumnos con necesidades educativas especiales.

Así mismo, de las mencionadas informaciones y de las denuncias del AMPA parecía desprenderse que a finales de curso se impulsó un aula específica para dicho alumnado, en un entorno acogedor y adecuado a sus necesidades.

El proyecto, presentado en su momento a la Administración educativa, fue aprobado, y esta administración se comprometió a contratar personal especializado y a aportar el material didáctico, mientras que el centro asumió, con fondos propios, la reforma de lo que en su día fue vivienda de la conserje, aportando el material y organizando el horario de los profesores de forma que 2 de ellos dedicaran parte de su horario laboral a reforzar la atención a estos alumnos.

Sin embargo, al comenzar el curso, de los profesores comprometidos por la Administración educativa para llevar a cabo el proyecto (dos profesores de psicología terapéutica, un educador social y un profesor de audición y lenguaje), solo se incorporó un profesor de psicología terapéutica, y no hay fecha prevista para la incorporación del resto, circunstancia esta que invalidaba el proyecto y que motivó que algunas familias que habían optado por él estuvieran barajando otras posibilidades.

Esta institución, como defensora de los derechos fundamentales recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía, y especialmente de las personas más vulnerables, como los alumnos con necesidades educativas especiales o de educación compensatoria, resolvió incoar una queja de oficio para investigar la certeza de dichas informaciones, dirigiéndose a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte para solicitarle que diese cuenta de los siguientes aspectos:

- Número de alumnos con necesidades educativas especiales en aula específica.
- Número de profesores de psicología terapéutica con los que cuenta dicha aula.

- Número de profesores de audición y lenguaje.
- Número de educadores sociales.

Del informe recibido el 4 de enero de 2018 se desprendía que la solicitud de creación y provisión de un puesto de educador de educación especial para la unidad específica del IES Mediterráneo de Torrevieja se dirigió al Servicio de Gestión y Determinación de Plantillas de Personal Docente en fecha 15 de septiembre de 2017, y que fue creado por la Dirección General de Función Pública, previo informe favorable de dotación presupuestaria por parte de Hacienda.

No obstante y tal como señalaba en su comunicación la administración educativa, el Servicio de Selección, Provisión y Carrera Profesional Horizontal de la Dirección General de Función Pública «lo ha estado ofreciendo a través de las bolsas creadas para tal fin, sin que hasta la fecha nadie se haya interesado en él».

Al objeto de mejor proveer la resolución de la presente queja de oficio, el 16 de febrero de 2018 solicitamos a la Administración educativa que nos ampliase la información, indicando la situación real de la unidad específica para los alumnos con necesidades educativas especiales del mencionado IES.

En su informe de fecha 22 de enero de 2018, el Director General de Política Educativa nos comunicó lo siguiente:

- a) En la unidad específica de educación especial del IES Mediterráneo de Torrevieja hay 5 alumnos matriculados (1 de trece años y 4 de catorce años).
- b) Para atender al alumnado de esta unidad específica el centro está dotado de los siguientes profesionales:
 - Un puesto y medio de especialistas de pedagogía terapéutica.
 - Medio puesto de un maestro de audición y lenguaje (desde el día 17 de enero).
 - Un puesto completo de educador de educación especial (desde el día 22 de enero).

A la vista de tales circunstancias concurrentes, procedimos a la finalización de nuestras actuaciones, en fecha de 24 de mayo de 2018.

Queja de oficio nº 30/2017 (expediente nº 1717048). Insalubridad en viviendas del EIGE en Alicante

Se inició la investigación ante la denuncia, por vecinos del antiguo barrio de José Antonio de Alicante, de la proliferación de chinches, por plazo de más de un mes, en varias viviendas del citado barrio, ante la pasividad del Ayuntamiento de Alicante y la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE).

La recomendación contenida en la [resolución](#) del Síndic fue recogida en la página 101 del *Informe anual 2017*.

Las dos administraciones afectadas aceptaron expresamente la recomendación, por lo que se cerró la queja en fecha de 26 de febrero de 2018.

Queja de oficio nº 31/2017 (expediente nº 1717137). Funcionamiento de los puntos de encuentro familiar

La apertura de la actuación estuvo motivada por el aumento de las quejas relativas al funcionamiento de los puntos de encuentro familiar (PEF), tanto de aquellos dependientes de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas como del existente en la ciudad de València, de titularidad municipal. También se hacía eco del descontento del propio personal sobre su situación laboral y las condiciones en las cuales se desarrollaba su trabajo.

A su vez, en las entrevistas mantenidas, las usuarias y los usuarios de dichos dispositivos coincidían en expresar su malestar por el funcionamiento y el trato recibido y manifestaban su preocupación por que se desvirtuara la finalidad para la que fueron creados los PEF.

En la [resolución](#) de 27 de diciembre de 2018, el Síndic de Greuges emitió 9 recomendaciones y 1 sugerencia, dirigidas a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y referidas, entre otros asuntos, a la planificación, a la gestión del servicio, a la dotación de recursos y las condiciones laborales y de formación del personal.

A fecha de cierre de este informe anual no se ha recibido contestación de la Conselleria sobre la aceptación o no de la resolución emitida.

Queja de oficio nº 32/2017 (expediente nº 1717175). Sobre la falta de cirujanos pediátricos en hospitales de la Comunitat Valenciana

A través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de la falta de cirujanos pediátricos en el Hospital General de Castellón. Esta situación podía suponer un riesgo para la salud de los menores que precisan asistencia sanitaria urgente e inmediata.

El servicio del Hospital General de Castellón disponía en aquel momento de dos cirujanas pediátricas, ya que las otras dos se encontraban de baja por maternidad (y no habían sido sustituidas). Esta situación obligaba a derivar a los pacientes al Hospital La Fe de València. Según estas fuentes, se trataba de un problema generalizado dentro del sistema sanitario español dado el insuficiente número de plazas MIR de esta disciplina que convoca el Ministerio de Sanidad.

Actualmente, en la Comunitat Valenciana, los Hospitales de la Fe y el Clínico en València, el General de Alicante, el Hospital de Elche y el referido Hospital General de Castellón son los únicos que cuentan con esta especialidad médica.

A la vista de las circunstancias, requerimos a la administración sanitaria valenciana que nos remitiera información suficiente sobre la problemática planteada en el presente supuesto y, en especial, sobre la distribución por centros hospitalarios del número de cirujanos pediátricos; sobre las gestiones realizadas por la Administración sanitaria valenciana, en especial ante el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad por la falta convocatorias de plazas de MIR; y, finalmente, sobre la afección de la falta de especialistas a la atención sanitaria urgente e inmediata a prestar a los menores.

Instruido el expediente de queja, en fecha de 7 de junio de 2018 dictamos una [resolución](#) dirigida a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en la que le sugerimos que extremase al máximo la diligencia en las actuaciones organizativas de los centros sanitarios para garantizar una protección integral de la salud de los menores y, en especial, que procurase una rápida sustitución de las vacantes que se produzcan en el personal sanitario que presta atención directa a los menores, para garantizarles el derecho al disfrute del más alto nivel posible de prestaciones y servicios sanitarios.

La Administración sanitaria aceptó la sugerencia del Síndic de Greuges, por lo que procedimos a la finalización de nuestras investigaciones en fecha de 16 de agosto de 2018.

Queja de oficio nº 33/2017 (expediente nº 1717204). Inspección de centros residenciales de personas mayores

El Síndic de Greuges tramita quejas, presentadas por familiares y usuarios de los centros residenciales de atención a personas mayores, en las que denuncian la inadecuada atención que reciben. De la información recabada en la tramitación de las citadas quejas podría deducirse que es insuficiente la supervisión y el control, por parte de la administración pública, del funcionamiento y la calidad de la atención prestada, motivo por el que se dio inicio a la queja de oficio.

Tras recabar la oportuna información, el Síndic de Greuges, en la [resolución](#) de 24 de julio de 2018, recomendó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que revisara la dotación de personal, así como la organización funcional y territorial del Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios, a fin de intensificar la acción inspectora sobre estos centros y servicios en los que son atendidas personas mayores, sean estas dependientes o no.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas aceptó la recomendación realizada e informó sobre las actuaciones que había iniciado en ese sentido. En concreto, dio cuenta de la previsión de establecer una ratio de 1 inspector para cada 150.000 habitantes, lo que derivaría en el aumento de la plantilla existente.

El Síndic de Greuges ha tenido conocimiento de la ampliación de plantilla de inspección, ubicándose algunos de sus miembros en las Direcciones Territoriales de la Conselleria.

La queja se cerró el 26 de octubre de 2018.

Queja nº 34/2017 (expediente nº 1717365). Participación de menores extranjeros en deporte federado

Como ya se reseñara en nuestro *Informe anual 2017*, a través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de la situación de algunos menores extranjeros a los que no se les expedía la «ficha federativa» para poder participar en actividades deportivas que se realizan en la Comunitat Valenciana. Así, en el ámbito del fútbol se denunciaba el caso de varios menores del club «No sólo fútbol» de Sagunto, y en el del baloncesto femenino el caso de una niña de 13 años de la ciudad de Alicante.

La cantidad de documentación administrativa que las federaciones deportivas valencianas solicitaban a los padres o tutores de los menores extranjeros impedía a estos disfrutar del derecho a practicar el deporte como el resto de niños, lo que podría resultar contrario al principio de igualdad y no discriminación.

Según los medios de comunicación, el Consejo Superior de Deportes únicamente exige como requisito tener la residencia legal en España o Número de Identidad de Extranjero (NIE) que expide el Ministro de Interior a cualquiera de los padres.

Es preciso tener en cuenta que estas actividades deportivas están gestionadas, en muchos casos, por federaciones deportivas que son asociaciones privadas sin ánimo de lucro, con personalidad jurídica propia y capacidad de obrar, declaradas de utilidad pública por la Ley estatal 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte.

De acuerdo con la normativa vigente, la Dirección General de Deportes de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, a través de la Subdirección de Deporte, ejerce la tutela de las federaciones deportivas de la Comunitat Valenciana, sin detrimento de su actividad privada.

Tras la instrucción de la queja de oficio y el estudio de la información recabada, en la [resolución](#) de 5 de abril de 2018 el Síndic sugirió a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte lo siguiente:

Primero. Que, con carácter general, adopte las medidas, acciones y decisiones que sean necesarias al objeto de que el derecho del menor a su interés superior sea considerado y valorado como primordial.

Segundo. Que plantee a las federaciones deportivas valencianas (en especial a las de fútbol y baloncesto) y, si conviene, a las de ámbito nacional, a través de los canales que correspondan, la necesidad de ajustar los requisitos de inscripción en las competiciones deportivas a nuestro ordenamiento jurídico, que dichos requisitos tengan en cuenta el derecho a la práctica deportiva de los menores extranjeros de acuerdo con su interés superior y que, atendidas sus necesidades sociales, promuevan su participación en este ámbito social y educativo.

Tercero. Que dispense un trato especial a los menores extranjeros tutelados por la Generalitat Valenciana en el momento de establecer y acreditar determinados requisitos, teniendo presente que la función de tutela del progenitor ha sido asumida por la Administración.

La Administración educativa aceptó nuestras sugerencias en los siguientes términos:

En respuesta a su escrito, y como aceptación de las citadas sugerencias se informa de lo siguiente:

Se remite escrito a las federaciones deportivas de la Comunitat Valenciana por el que se les requiere a autorizar la expedición de licencias deportivas a favor de menores extranjeros que la soliciten, aplicando los mismos criterios, normativa, trámites y exigiendo idéntica documentación que a los menores nacidos en nuestro territorio. Y ello en base a los criterios y normativa mencionada por el propio Síndic de Greuges, y por el Consejo Superior de Deportes, y sobre todo teniendo en cuenta que la competencia para expedir licencias deportivas es una función pública delegada en dichas federaciones, que actúan como agentes colaboradores de la administración.

Asimismo, se da traslado de su informe sugerencia al Consejo Superior de Deportes, y se les insta a que de forma conjunta se resuelva la problemática planteada, de forma que los derechos de los menores extranjeros en relación con la práctica deportiva federada no se vea comprometida como consecuencia de la aplicación de normativa privada y extranjera, como es el Reglamento FIFA.

La queja se cerró el 25 de mayo de 2018.

Queja de oficio nº35/2017 (expediente nº 1717413). Falta de medidas de seguridad en CEIP Francesc Carròs, de la Font

A través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de la situación de las instalaciones del CEIP Francesc Carròs, de La Font. Según el informe arquitectónico encargado por el Ayuntamiento, son prácticamente inutilizables ya que el 70% de las vigas están dañadas y hay tabiques que actúan como muros de carga sin estar preparados para ello, circunstancia que pone en peligro la estabilidad y seguridad del edificio.

Asimismo, la insalubridad (los alumnos reciben clase en los sótanos del edificio escolar al haber sido clausurados diversos espacios) y la existencia de daños en decenas de vigas de hormigón que carecen de hierro, supone un grave problema de seguridad no solo para los menores alumnos sino para toda la comunidad escolar, y hace inviable la impartición de docencia ya que el edificio carece de los requisitos mínimos que la legislación vigente exige.

Atendidas estas circunstancias, el Síndic procedió a la apertura de una queja de oficio, solicitando informes a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de La Font, con el objeto de contrastar las informaciones reseñadas.

Tras la instrucción de la queja, en la [resolución](#) de 16 de abril de 2018 el Síndic recomendó a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que arbitrara cuantas medidas fueran necesarias, partiendo de los informes técnicos emitidos al respecto, para garantizar, en todo caso, la seguridad de los menores alumnos y del resto de la comunidad docente y administrativa, y que promoviese las acciones pertinentes, incluidas las presupuestarias, para elaborar no solo un proyecto de reparación de las

deficiencias detectadas, sino para la construcción y/o adecuación de un centro nuevo que reúna los requisitos exigidos por la legislación vigente.

A la vista de nuestra recomendación, en fecha de 8 de mayo de 2018 la Administración educativa nos comunicó lo siguiente:

La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte dentro de la colaboración entre administraciones públicas prevista en el Plan Edificant de la Generalitat Valenciana para las construcciones escolares, ha emitido una resolución de delegación de competencias en el ayuntamiento de La Font d'En Carròs por un importe de 5,5 millones de euros procedentes de los presupuestos de la Generalitat Valenciana 2018 para la construcción del nuevo edificio del CEIP "Francesc Carròs" en dicha localidad.

Por todo ello cabe concluir que desde la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y el ayuntamiento de La Font d'En Carròs se están realizando todos los trámites y gestiones oportunas para que, en el más breve plazo posible, se puedan realizar las obras de construcción del nuevo edificio e instalaciones de dicho centro que en los años anteriores ninguna de las administraciones había acometido.

La queja se cerró el 18 de mayo de 2018.

Queja de oficio nº 36/2017 (expediente nº 1717435). Falta de docentes en educación especial

Como ya quedó patente en el *Informe anual 2017*, esta institución tuvo conocimiento por los medios de comunicación de que los centros de San Vicente del Raspeig, CEIP La Almazara, Azorín, L'Horta y Miguel Hernández, con 800 alumnos, llevaban 3 meses, desde del inicio del curso escolar, sin docentes de educación especial.

Ante los hechos descritos, el Síndic resolvió incoar de oficio una queja para conocer, de primera mano, el alcance de los hechos relatados en las informaciones periodísticas.

Del informe remitido por la Administración educativa, fechado en 2 de febrero de 2018, se desprendía que la cuestión planteada en la presente queja se había solucionado favorablemente, por lo que procedimos a dar por finalizada nuestra actuación en fecha de 6 de abril de 2018.

Queja de oficio nº 37/2017 (expediente nº 1717436). Actividades extraescolares en CP Pintor Gimeno Barón, de Vila-real

El Síndic tuvo conocimiento, a través de noticias recogidas en los medios de comunicación, de que los padres de alumnos del centro público Pintor Gimeno Barón, de Vila-real, venían reivindicando que sus hijos pudiesen realizar actividades extraescolares en el centro, pues, al parecer, se trataba del único que no permitía dichas actividades fuera del horario lectivo. Según la información recibida, la dirección del centro «no se responsabiliza de lo que se haga fuera del horario escolar ya que se

requiere autorización del Ayuntamiento para que la empresa que las realiza pueda llevarlas a cabo sin problemas».

De conformidad con cuanto ha quedado relacionado, el Síndic de Greuges resolvió incoar de oficio una queja con el objetivo de conocer de primera mano el alcance de las informaciones periodísticas citadas, dirigiéndose a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Vila-Real, para que informasen sobre la autenticidad de dichas informaciones y demás circunstancias concurrentes en el presente caso.

Una vez instruido el expediente de queja, procedimos a su cierre, en fecha de 9 de abril de 2018, puesto que de la comunicación recibida de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte se desprendía que la Inspección Educativa había informado a la dirección del centro de la normativa aplicable y del nivel competencial del que goza y esta había recibido las orientaciones oportunas respecto a la supervisión y coordinación de las actividades extraescolares, con lo que se había restablecido la normalidad en el centro.

Queja de oficio nº 38/2017 (expediente nº 1717508). Dificultades para acceder al Hospital de la Ribera

En el *Informe anual 2017*, dábamos cuenta de la apertura y tramitación de esta queja, motivada por los constantes colapsos de los accesos al Hospital, que ponían en riesgo la actividad de las ambulancias en los traslados de pacientes.

En fecha de 14 de marzo de 2018, el Síndic dictó una [resolución](#) por la que se trasladaba que:

(...) estimamos oportuno RECOMENDAR a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública de la Generalitat Valenciana y el Ayuntamiento de Alzira que sigan adoptando todas las medidas que sean necesarias para mejorar el acceso al Hospital de la Ribera de forma que sea rápido y accesible para todas las personas, tanto en los viales interiores del hospital, como en el transporte interurbano.

Las administraciones afectadas aceptaron la recomendación emitida, lo que determinó el cierre de la queja el 13 de junio de 2018.

Queja de oficio nº 39/2017 (expediente 1717545). Caída del falso techo en colegio público San José de Calasanz de València

Como ya se informó el pasado ejercicio, el Síndic tuvo conocimiento por los medios de comunicación de que el CP San José de Calasanz, de València, llevaba más de un mes reivindicando que se actuase con urgencia para reparar la caída del falso techo ubicado en la planta baja. Al parecer, llevaban registradas y comunicadas al Ayuntamiento de Valencia —competente en materia de mantenimiento y conservación de los edificios escolares— más de 28 incidencias en lo que iba de curso escolar. Las actuaciones

desatendidas venían referidas a la instalación eléctrica, fontanería, carpintería metálica y cristalería. El CEIP que nos ocupa ya había sufrido un incendio en septiembre y, en noviembre, la caída de un techo, por lo que cuatro aulas tuvieron que ser clausuradas.

El Síndic de Greuges resolvió incoar de oficio una queja por estas circunstancias, dirigiendo la investigación a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de València.

Una vez recibidos los informes requeridos y realizados los oportunos actos de instrucción, en la [resolución](#) de 16 de abril de 2018 el Síndic recomendó a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte la adopción de medidas suficientes para garantizar la seguridad de la comunidad docente, así como las actuaciones precisas para la nueva construcción o adecuación de las instalaciones existentes.

A la vista de la recomendación efectuada, en fecha de 19 de abril de 2018 la Administración educativa nos comunicó lo siguiente:

La Dirección Territorial de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte de València tras los informes técnicos sobre la situación de los edificios e instalaciones del centro de referencia ha realizado con fecha 22 de febrero de 2018 la contratación de una Evaluación estructural de los edificios existentes en el CEIP "San José de Calasanz. Dicho estudio ayudara a la redacción del proyecto de rehabilitación y adecuación que ha asumido el ayuntamiento de València dentro de la colaboración entre administraciones públicas previsto en el Plan Edificant de la Generalitat Valenciana para las construcciones escolares.

Por todo ello concluir que desde la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y el Ayuntamiento de València se están realizando todos los trámites y gestiones oportunas para que, en el más breve plazo posible, se puedan realizar las obras de reforma y adecuaciones de los edificios e instalaciones de dicho centro que en años anteriores ninguna de las administraciones había acometido.

Dado el contenido de la respuesta, la queja se cerró el 9 de mayo de 2018.

3.3 Quejas de oficio iniciadas en 2018

Queja de oficio nº 1/2018 (expediente nº 1800149). Insalubridad en acceso a la Sierra de Colmenares

A través de los medios de comunicación social (*Diario Información*, del 8 de enero de 2018) esta institución tuvo conocimiento de la situación de insalubridad en la que se encontraban los accesos a un sendero urbano de la sierra litoral del barrio de San Gabriel (Alicante).

Según describía la citada noticia, en uno de los senderos desde el que se inicia la ruta de senderismo hacia la Sierra de Colmenares de la ciudad de Alicante, se había generado un vertedero de escombros y basuras que provocaba una situación de insalubridad y falta de ornato, así como una afección al correcto estado de conservación y disfrute por parte de la ciudadanía del citado sendero urbano.

En la publicación mencionada, acompañaban al texto de la noticia sendas fotografías que daban cuenta del estado en el que se encontraba la zona referida.

Mediante resolución de 9 de enero de 2018 se acordó la apertura de una queja de oficio con la finalidad de conocer cuáles eran las medidas que, desde la administración implicada, eran susceptibles de adopción para paliar el problema de insalubridad expuesto y, con esta finalidad, se solicitó informe al Ayuntamiento de Alicante.

De la lectura del informe remitido, elaborado al efecto por el ingeniero técnico de Limpieza Pública de aquel Ayuntamiento, se deducía que el estado de conservación de la citada zona era el adecuado, que se habían realizado las actuaciones programadas de limpieza y que se aconsejaba el aumento de la frecuencia de las acciones de limpieza una vez concluida la actual etapa de transformación.

La emisión de este informe determinó el cierre del expediente de queja en fecha 24 de abril de 2018.

Queja de oficio nº 2/2018 (expediente nº 1800364). Acumulación de residuos en planta de tratamiento de Benidorm

A través de los medios de comunicación, se tuvo conocimiento de la acumulación de una cantidad de residuos de envases ligeros, cercana a las 2.000 toneladas en la planta de tratamiento de Benidorm, que carece de actividad desde 2011.

A la vista del informe remitido por la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, donde se informa de la tramitación del expediente de licitación para la reconstrucción de la planta de selección de envases ligeros de Benidorm, se procedió al cierre del expediente de queja en fecha de 15 de marzo de 2018.

Queja de oficio nº 3/2018 (expediente nº 1800726). Demoras en atención inicial a la ciudadanía, en servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Alicante

La apertura de la queja de oficio, en fecha de 3 de enero de 2018, vino motivada por la noticia aparecida en los medios de comunicación sobre las demoras que sufre la ciudadanía para concertar una primera visita con los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante.

Durante la tramitación de la queja se solicitaron informes tanto al Ayuntamiento de Alicante como a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

La información recabada de ambas administraciones pone de manifiesto las circunstancias siguientes:

- El Ayuntamiento de Alicante ha adoptado medidas de urgencia para reducir el tiempo de demora en primeras entrevistas a ciudadanos que solicitan servicios o prestaciones de servicios sociales.
- Según la valoración del propio Ayuntamiento, con las medidas adoptadas se ha conseguido reducir el tiempo de demora de la primera entrevista.
- La permanente municipalización de la gestión de servicios y prestaciones del sistema de servicios sociales (dependencia, renta valenciana de inclusión, atención a menores en situación de riesgo, etc.) provoca que los servicios sociales municipales se encuentren en una permanente «tensión», que se agrava por una insuficiente e inestable dotación de medios personales y económicos.
- De igual forma, la nueva implantación de servicios y prestaciones provoca una demanda inicial difícil de absorber con los medios disponibles, lo que obliga a la implantación de «planes de choque» y a una reorganización frecuente de efectivos.
- El esfuerzo económico realizado por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para ayudar a solventar la insuficiente financiación ha sido muy importante en los últimos 3 años (en el capítulo de personal se ha pasado de 389.028,00 € en 2015 a un importe de 1.368.112,08 € en 2018).
- No obstante este aumento de financiación, no ha podido resolverse la cuestión de la inestabilidad de plantillas, toda vez que el sistema utilizado es el de subvención anual, teniendo previsto la concertación por cinco años en el Anteproyecto de Ley de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana.
- El esfuerzo económico realizado por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas está soportado por la Generalitat, mientras que la financiación económica proveniente de la Administración central (Plan concertado) ha ido decreciendo en los últimos años (En 2017 la aportación del Ministerio fue de tan solo 3.941.388,00 € frente a los 48.228.708,00 € subvencionados por la Conselleria).

- De igual forma, los ayuntamientos se han visto muy limitados en la posibilidad de ampliar plantillas de personal de forma estable, debido a la legislación estatal en materia de estabilidad presupuestaria.

Recibida esta información el Síndic consideró que:

- El problema que suscitó la apertura de la queja de oficio ha sido abordado, al parecer con relativo éxito, con las medidas extraordinarias adoptadas por la entidad municipal.
- Persiste un problema general de cambio de modelo. Se pretende desarrollar un nuevo modelo de servicios sociales, basado en una ampliación constante de competencias a los ayuntamientos (municipalización), pero con una ley no modificada, con una insuficiente financiación, con una imposibilidad de ampliar y estabilizar plantillas, con un sistema de financiación por subvenciones, etc.

Atendiendo a lo anterior, se dio por cerrada la queja el 17 de septiembre de 2018, sin menoscabo de que el Síndic de Greuges pudiera iniciar de oficio una nueva queja, a fin de realizar el seguimiento de la situación.

Queja de oficio nº 4/2018 (expediente nº 1800771). Equipos psicosociales de los juzgados de familia

La queja, iniciada de oficio el 27 de febrero de 2018, tiene por objeto conocer la organización y funcionamiento de los equipos psicosociales de los Juzgados de Violencia de Género en la Comunitat Valenciana, más concretamente su labor de asesoramiento a Jueces y Juezas en lo referente al ejercicio de la patria potestad, guarda, custodia y régimen de visitas, de los menores respecto de sus progenitores.

Hasta el momento de redactarse este informe anual, se han recabado dos informes de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas relativos a la ubicación y composición de los equipos psicosociales y al protocolo técnico previsto para la derivación y atención de casos.

Obtenida la citada información, el personal técnico del Síndic de Greuges mantendrá entrevistas con algunos de estos equipos a fin de obtener información directa de los profesionales que los integran. La queja, por tanto, continúa en trámite.

Queja de oficio nº 5/2018 (expediente nº 1800772). Cirugía plástica en Hospital Provincial de Castellón. Lista de espera y plantilla

A través de distintos medios de comunicación, tuvimos conocimiento de que más de 600 pacientes se encontraban en lista de espera, desde hacía más de dos años, para someterse a intervenciones de cirugía plástica en el Hospital Provincial de Castellón.

Por un lado, se hacía referencia a la escasa plantilla, compuesta por solo tres cirujanos, número que se consideraba insuficiente para hacer frente a la carga de trabajo existente (desde el Servicio de Cirugía Plástica se había solicitado en varias ocasiones un incremento de especialistas).

Por otro lado, esta situación había impedido absorber la cirugía de cambio o reasignación de sexo, para lo que fue acreditado el Consorcio Hospital Provincial de Castellón en el mes de julio de 2017. En este sentido, se consideraba que el volumen de pacientes en lista de espera dificultaba poder realizar operaciones de cambio de sexo en el referido centro hospitalario (cuyas actuaciones quedaban limitadas a la implantación o extirpación de mamas en cánceres de pecho).

De acuerdo con lo anterior, en la provincia de Castellón el proceso de cambio o reasignación de sexo seguía los siguientes pasos:

- Primera fase. La atención psicoterapéutica: Unidad de Salud Sexual y Reproductiva de Villareal (ubicada en el CS Carinyena).
- Segunda fase. Terapia hormonal y farmacoterapéutica: Servicio de Endocrinología del Hospital General Universitario de Castellón.
- Tercera fase. Hospital Provincial de Castellón. Únicamente cirugía mamaria, ya que las intervenciones genitales se efectuaban en el Hospital Doctor Peset de València.

Según estos medios, en el mes de julio de 2017 eran 20 los pacientes en lista de espera en el proceso para someterse a cirugía de cambio o reasignación de sexo.

A la vista de lo anterior, procedimos a la apertura de la presente queja de oficio, en fecha de 28 de febrero de 2018. A este respecto, solicitamos de la Administración sanitaria información suficiente, en especial sobre la falta de cirujanos plásticos en el Hospital Provincial de Castellón. También se requirió información sobre los efectos que esta carencia tenía en la lista de espera general de cirugía plástica y, particularmente, en la de intervenciones quirúrgicas por cambio o reasignación de sexo.

En fecha de 17 de abril de 2018 tuvo entrada en esta institución el informe del Gerente del Consorcio del Hospital Provincial de Castellón, en el que señalaba lo siguiente:

Vista la solicitud de información por parte del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, originada por la publicación en los medios de información de la situación de la cirugía plástica en la provincia de Castellón, se informa lo siguiente:

En primer lugar, manifestar el malestar de esta Dirección por la difusión de noticias en los medios sin que éstos contrasten previamente con el Centro el contenido de las mismas.

En segundo lugar, informar que, a fecha 27 de marzo de 2018, los pacientes que constan en la Lista de Espera Quirúrgica de Cirugía Plástica son 183.

Asimismo, señalar que, a fecha de 4 de abril de 2018, no consta ninguna petición de intervención quirúrgica por cambio o reasignación de sexo.

Por último, manifestar que esta Dirección solicitó un contrato de acúmulo de tareas para apoyar al Servicio de Cirugía Plástica, pero que a fecha de hoy sigue vacante por falta de especialistas.

Esta Dirección queda enteramente a su disposición para resolver cualquier otra duda al respecto.

Sobre esta última cuestión, constaba en la página web del Consorcio Hospitalario Provincial de Castellón una oferta de empleo para la contratación de dos especialistas en cirugía plástica reparadora.

A la vista del informe remitido, dimos por concluida nuestra investigación el 5 de junio de 2018, ya que de esta no se desprendería que la actuación de la administración hubiera vulnerado alguno de los derechos, libertades o principios reconocidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía.

No obstante, solicitamos a la Administración sanitaria que mantuviera informada a esta institución sobre la cobertura de las vacantes de la especialidad de cirugía plástica reparadora.

Queja de oficio nº 6/2018 (expediente nº 1800780). Situación del vertedero Piedra Negra

Noticias relativas al funcionamiento de la planta denominada Piedra Negra, en Xixona, con capacidad para procesar residuos domésticos, informaban sobre el vertido de plásticos y todo tipo de enseres e, incluso, residuos industriales, procedentes de las tres provincias de la Comunitat. Referían, igualmente, que, durante 2017 llegaron 19.917 toneladas de desechos industriales, que fueron enterrados. Estas informaciones llevaron al Síndic a la apertura de una queja de oficio en fecha de 1 de marzo de 2018.

Tras la información aportada por la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural acerca de las autorizaciones del vertedero y los requerimientos realizados al titular de la instalación, el plan de inspección medioambiental y las actuaciones previstas para la mejora de las instalaciones, se procedió al archivo del expediente de queja el día 13 de julio de 2018.

Queja de oficio nº 7/2018 (expediente nº 1800893). Beneficios fiscales por discapacidad

A raíz de la queja número 1704162, de la que se ha dado cumplida referencia en el apartado correspondiente a la situación general de los derechos, observamos que el Ayuntamiento de Castellón de la Plana no concedía la exención del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica por discapacidad a los ciudadanos que aportaban, como

documentación acreditativa, un certificado del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en el que se reconoce la condición de pensionista por incapacidad permanente total. Desde el consistorio indicaban que su ordenanza fiscal requiere la presentación de un certificado oficial acreditativo del grado y clase de discapacidad expedido por la Administración autonómica. A juicio del Síndic, como se ha argumentado en el apartado referido de este informe anual, dicha interpretación no se muestra respetuosa con lo dispuesto en el Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. En este contexto, se acordó la apertura de una queja de oficio el 8 de marzo de 2018.

Recibido el informe de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias y constatando que el Ayuntamiento de Castellón se mostraba dispuesto a considerar el criterio del Síndic, se procedió a cerrar la queja de oficio el 28 de septiembre de 2018.

Queja de oficio nº 8/2018 (expediente nº 1800894). Falta de dotación de Educadores de Educación Especial en el CEIP Fernando Loaces de Orihuela

En fecha de 12 de marzo de 2018, se acordó incoar una queja de oficio sobre la falta de dotación de educadores especiales en el CEIP Fernando de Loaces, de Orihuela, circunstancia que conocimos por los medios de comunicación.

Según denunciaban los padres de los alumnos, la situación del citado centro resultaba insostenible, ya que, transcurridos más de 6 meses desde el inicio del curso escolar, los alumnos con necesidades educativas especiales carecían de los profesionales de apoyo precisos para su plena integración.

La falta de dotación de dichos profesionales provocaba que el resto de docentes tuviera que cubrir esa circunstancia, más allá de sus obligaciones, en el aula de Comunicación y Lenguaje, que precisamente fue abierta para el presente curso y que terminó convirtiéndose en aula Específica.

Los padres de los alumnos afectados promovieron diversas acciones para urgir a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico a dotar al centro referido de los medios materiales y humanos que precisan estos alumnos.

En consecuencia, la queja se dirigió a esas Conselleria a fin de conocer de primera mano la realidad de las circunstancias expresadas y, en su caso, las previsiones existentes para la dotación al CEIP Fernando de Loaces de los profesionales de educación especial que precisan los alumnos con necesidades educativas especiales.

A la vista de los informes emitidos, que ponían de manifiesto la creación y dotación económica de 2 plazas de educadores de educación especial y el inicio del proceso para cubrirlas, se dio por concluida la investigación y se cerró la queja el día 24 de abril de 2018.

Queja de oficio nº 9/2018 (expediente nº 1800895). Derecho a obtener copia de los exámenes

Con ocasión de la tramitación de la queja 1716639 pudimos analizar cuestiones relativas al derecho de los padres y madres o de los alumnos y alumnas, en caso de ser mayores de edad, a la revisión de exámenes o pruebas de evaluación.

En el ámbito territorial y competencial valenciano, la Orden 32/2011, de 20 de diciembre, de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo, por la que se regula el derecho del alumnado a la objetividad en la evaluación, establece el procedimiento de reclamación de calificaciones obtenidas y de las decisiones de promoción, de certificación o de obtención del título académico que corresponda. En concreto, el artículo 4 de la citada Orden, Aclaraciones, revisiones y reclamaciones, establece:

1. El principio de colaboración y entendimiento mutuo entre el profesorado y el alumnado y sus familias será de aplicación, en todo momento, en el ejercicio del derecho a la evaluación objetiva.
2. El alumnado, y sus representantes legales si es menor de edad, podrá solicitar cuantas aclaraciones consideren oportunas relacionadas con el proceso de aprendizaje, con las calificaciones o con las decisiones adoptadas como consecuencia del proceso de evaluación.
3. En caso de que las aclaraciones no sean suficientes para el alumnado o sus representantes legales, podrán solicitar información más precisa mediante solicitud de revisiones respecto a las calificaciones de actividades académicas o de evaluación, tanto parciales como finales de cada curso. A estos efectos, será susceptible de solicitud de revisión cualquier instrumento de evaluación utilizado por el profesorado, considerándose como tal todo aquel documento, prueba, ejercicio, trabajo, registro u otra información utilizados por el profesorado para la observación sistemática y el seguimiento del alumnado en cuanto a su proceso de aprendizaje.
4. El profesorado facilitará, a petición del alumnado o de sus representantes legales, las informaciones de que disponga en los diferentes instrumentos de evaluación utilizados.
5. El alumnado, o bien sus representantes legales si es menor de edad, podrán reclamar las calificaciones obtenidas y las decisiones de promoción u obtención del título o certificación académica que corresponda, siempre que disponga de razones justificadas para ello.

De acuerdo con lo expresado, los exámenes deben ser considerados como instrumentos de evaluación.

No obstante, la normativa vigente de la Comunitat Valenciana no determina, con carácter general, el derecho del alumnado o de sus representantes legales (en los casos de menores de edad) a obtener una copia de los exámenes realizados en los supuestos de no reclamación; sino que se limita a establecer el derecho de acceso en el ámbito de las reclamaciones, revisiones y aclaraciones.

Efectivamente, la evaluación de Educación Primaria —regulada en el Decreto 108/2014, de 4 de julio, del Consell, por el que establece el currículo y desarrolla la ordenación general de la educación primaria en la Comunitat Valenciana— y de Educación Secundaria —Decreto 87/2015, de 5 de junio, del Consell, por el que establece el currículo y desarrolla la ordenación general de la Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato en la Comunitat Valenciana— no entran a detallar si han de entregarse o no los exámenes. Tan solo se refieren de forma genérica al carácter de la evaluación y determinados criterios a seguir.

Por otro lado, en las Instrucciones para la organización y el funcionamiento del centro nos remiten a las programaciones didácticas del profesorado, establecidas en la Orden 45/2011, de 8 de junio, de la Conselleria de Educación, por la que se regula la estructura de las programaciones didácticas en la enseñanza básica. En su artículo 3 señala que debe contener una programación didáctica:

Las programaciones didácticas en la enseñanza básica deberán concretar, al menos, los siguientes apartados:

(...)

7. Evaluación.

- a) Criterios de evaluación.
- b) Instrumentos de evaluación.
- c) Tipos de evaluación.
- d) Criterios de calificación.
- e) Actividades de refuerzo y ampliación.
- f) Evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje».

Si bien, el artículo 6 se refiere a la disponibilidad de las programaciones didácticas ante la comunidad educativa, nada se dice del derecho de los padres y madres o de los alumnos (en los casos de ser mayores de edad) a obtener una copia del examen o instrumento de evaluación.

A la vista de lo anterior, en fecha de 6 de marzo de 2018 se procedió a la apertura de la presente queja de oficio. A este respecto, dirigimos un escrito a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte solicitando información y, en especial, interesando conocer si la administración educativa valenciana contaba con un procedimiento o protocolo que permitiese a los padres y madres o al alumnado mayor de edad obtener una copia de las pruebas de evaluación o exámenes que habían servido de fundamento para la valoración del rendimiento y la atribución de una determinada calificación. La información solicitada tenía por objeto clarificar la situación del derecho a obtener copia de las pruebas, con independencia de la tramitación de un procedimiento de reclamación.

Tras la instrucción y estudio de la queja, en fecha de 19 de noviembre de 2018 remitimos una [resolución](#) a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte en la que se le recomendaba que impartiese instrucciones a los centros docentes bajo su dependencia para que fueran resueltas, en sentido positivo y de manera acorde con lo establecido en el artículo 53.1. de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las peticiones de obtención de copias de los exámenes o pruebas de evaluación formuladas por los alumnos mayores de edad o por sus padres, en otro caso.

Hasta el momento de redactarse el presente el Informe anual, no ha tenido entrada la preceptiva respuesta de la administración educativa.

Queja de oficio nº 10/2018 (expediente nº 1800933). Superior interés del menor

En el trámite de una queja anterior, el Síndic tuvo conocimiento de las medidas de protección que habían sido adoptadas, de manera sucesiva, desde la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, respecto a un menor de 14 años.

La Conselleria había informado de que el menor citado ingresó en el Centro de Recepción Alacant el 10 de enero de 2017, por fracaso de acogimiento familiar. Posteriormente, el 15 de marzo de 2017 fue derivado al Centro de Acogida de Menores Venecia y, más tarde, el 25 de abril de 2017, trasladado al Centro Específico de Atención a Menores con Problemas de Conducta Baix Vinalopó. Desde el 4 de octubre de 2018 se encuentra en el Centro Específico de Atención a Menores con Problemas de Conducta Lucéntum.

La variabilidad de las medidas de protección, así como el uso de los recursos para garantizar su adecuada atención, podrían llegar a vulnerar el derecho de todo menor a que su superior interés sea atendido preferentemente en cualquier resolución administrativa o judicial, lo que motivó la apertura de esta queja de oficio, en fecha de 26 de abril de 2018.

El último informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se recibió en esta institución el 20 de diciembre de 2018. En el momento de elaborarse este informe anual se está redactando la correspondiente resolución del Síndic de Greuges.

Queja de oficio nº 11/2018 (expediente nº 1800934). Contaminación atmosférica en la ciudad de València

Esta queja se abrió el 8 de marzo de 2018, como consecuencia de las denuncias públicas, recogidas por los medios de comunicación, sobre la superación de los niveles de contaminación atmosférica recomendados por la Organización Mundial de la Salud, en la ciudad de València.

Finalizada la investigación, se procedió a emitir una [resolución](#) en fecha de 5 de mayo de 2018, con recomendaciones dirigidas a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural de la Generalitat Valenciana y al Ayuntamiento de

València, tanto en materia de instrumentos de medida como de planificación de actuaciones y de colaboración ciudadana.

Las recomendaciones apuntadas fueron aceptadas por las administraciones concernidas, lo que determinó el cierre de la queja en fecha de 11 de julio de 2018.

Queja de oficio nº 12/2018 (expediente nº 1801007). Protección de datos personales en expedientes de valoración de la discapacidad

La noticia de que expedientes de valoración de la discapacidad, tramitados por un centro de Alicante, se encontraban al alcance de cualquier persona, apareció reflejada en diferentes medios de comunicación.

Ante tal circunstancia, que podría dar lugar a vulneraciones del derecho a la protección de datos de carácter personal, en fecha de 14 de marzo de 2018 se acordó la apertura de una queja de oficio y se solicitó información a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas sobre las medidas de seguridad, de nivel alto, adoptadas para proteger los datos personales de salud de las personas discapacitadas y para evitar la destrucción de los expedientes correspondientes a personas fallecidas, cuando todavía no ha prescrito la responsabilidad patrimonial de la administración.

A raíz de la investigación desarrollada, el 7 de junio de 2018 se dictó una [resolución](#) en la que se recomendaba la adopción de medidas al respecto.

Recibida una detallada respuesta de aceptación de las recomendaciones, se procedió al cierre de la queja en fecha de 3 de septiembre de 2018.

Queja de oficio nº 13/2018 (expediente nº 1801014). Centros de menores: colaboración entre administraciones

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas es el departamento competente para el desarrollo e implantación del sistema de protección a la infancia y adolescencia en la Comunitat Valenciana. También goza de competencias para la ejecución de políticas públicas dirigidas a la promoción y defensa de los derechos de la infancia y adolescencia.

Para llevar a cabo estas competencias, requiere de la colaboración y coordinación con otras administraciones públicas, tanto autonómicas (Conselleria de Educación, Conselleria de Sanidad, etc.) como locales (ayuntamientos y diputaciones).

En julio de 2017, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas presentó el documento «Nuevo Modelo de Acogimiento Residencial de Infancia y Adolescencia», mediante el que se pretende la implantación de nuevas formas de intervención con menores que se encuentran acogidos, con objeto de mejorar su atención.

Entre otras actuaciones, este nuevo modelo contempla la promoción de centros con plazas reducidas y ubicados en lugares en los que la normalización asistencial pueda llegar a hacerse realidad.

Para la implantación de este nuevo modelo, resulta imprescindible contar con la implicación activa de los ayuntamientos en los que van a ser ubicados esos centros, circunstancia que, al parecer y según diferentes informaciones recogidas, no se está produciendo.

Toda vez que esa falta de implicación o colaboración, señalada por los medios de comunicación en relación con actuaciones en l'Elia, Liria o Paterna, entre otros, podría llegar a afectar a la promoción y defensa de los derechos de menores en situación de guarda o tutela, por parte de la Generalitat y atendidos en centros de recepción y acogida de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el Síndic de Greuges procedió a la apertura de la presente queja de oficio, el día 21 de marzo de 2018.

Durante el trámite de la queja se ha tenido conocimiento de la apertura de un número importante de plazas de acogimiento residencial, lo que hace aconsejable acumular la información recabada hasta el momento a una nueva queja de oficio, para conocer de la implantación del nuevo modelo de acogimiento residencial en la Comunitat Valenciana. Esta acumulación se ha efectuado con el expediente tramitado con el número 1900356, que sigue su curso.

Queja de oficio nº 14/2018 (expediente nº 1801049). Deficiencias en instalación docente. CEIP Fernando Núñez de Balboa. Benidorm

La queja fue abierta, en fecha de 15 de marzo de 2018, con el objeto de concretar las actuaciones a realizar, por parte de la Administración autonómica, en las instalaciones educativas citadas, ante el reiterado retraso en acometer las obras necesarias en el centro.

La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte informó de que próximamente se iniciaría el procedimiento de licitación de las obras, toda vez que el 29 de marzo de 2018, el adjudicatario había hecho entrega del Proyecto Básico y de Ejecución, en la Dirección Territorial de Alicante.

Las obras, según el proyecto técnico, consistirán en reparación de grietas, demolición de vivienda del conserje y retirada y nueva reposición de la tarima de madera del gimnasio.

A tenor de la información recibida, se procedió al cierre de la queja en fecha de 31 de mayo de 2018, si bien se estableció la obligación de informar a esta institución, entre otros extremos que se consideraren pertinentes, de la programación en cuanto a la licitación de las obras previstas, su inicio y recepción una vez concluidas, a los efectos de acordar el archivo definitivo.

Este archivo no se había producido en el momento de redactarse este informe anual.

Queja de oficio nº 15/2018 (expediente nº 1802063). Desperfectos en calle Rafael Asín de la ciudad de Alicante

Esta institución tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, del estado de deterioro en el que se encontraba la calle Rafael Asín, de la ciudad de Alicante. Según denuncias de los vecinos, el citado vial se estaba hundiendo progresivamente, y se producían incluso agujeros en las aceras, pero el Ayuntamiento de Alicante no había realizado ninguna actuación en los últimos años.

Con este motivo, se procedió a la apertura de esta queja de oficio, en fecha de 3 de mayo de 2018.

El consistorio informó de que la causa de los desperfectos era el deficiente estado de la acometida a la red de alcantarillado correspondiente al edificio situado en el número 4 de la calle, por lo que, en el ejercicio de sus competencias, se había instruido el oportuno expediente para la exigencia del deber de conservación a los particulares propietarios del inmueble. No obstante, y a la vista de la situación de la citada vía, el Síndic consideró oportuno emitir una [resolución](#) en la que recomendaba al Ayuntamiento de Alicante que otorgara prioridad a la tramitación del expediente del deber de conservación iniciado y procediera a la ejecución subsidiaria de esta con cargo a los propietarios, si estos no la llevaran a efecto. Del mismo modo, instó a la adopción de las medidas oportunas para garantizar la seguridad de peatones y vehículos en la calle de referencia.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó la recomendación formulada, por lo que se procedió al cierre de la queja el 8 de octubre de 2018.

Queja de oficio nº 16/2018 (expediente nº 1804114). Informe especial sobre la contaminación acústica en la Comunitat Valenciana

En los informes anuales presentados por el Síndic de Greuges a Les Corts Valencianes destacamos que el ruido es el principal problema medioambiental en la Comunitat Valenciana. El defensor del pueblo de la Comunitat recibe todos los años numerosas quejas presentadas por la ciudadanía en materia de contaminación acústica y también ha abierto varias investigaciones de oficio. Así, en 2017 se han recibido un total de 803 quejas; en 2016 ascendieron a 343 y en 2015 fueron 569.

En el año 2004, el Síndic de Greuges elaboró un informe especial presentado ante Les Corts Valencianes bajo el título [*Contaminación acústica en las actividades de ocio. Establecimientos con ambientación musical y prácticas de consumo en la vía pública.*](#)

Nos encontramos, pues, ante un grave problema social que siempre ha preocupado al Síndic de Greuges.

En la Comunitat Valenciana contamos con numerosa normativa autonómica y local para luchar contra el ruido. No obstante, las numerosas quejas que sigue recibiendo el Síndic de Greuges todos los años constituyen una prueba evidente de que el cumplimiento de dicha normativa dista mucho de ser satisfactorio.

Por todas estas razones, y teniendo en cuenta la importante preocupación social que existe en la Comunitat Valenciana en relación con las molestias generadas por la contaminación acústica, el Síndic de Greuges decidió, en fecha de 25 de mayo de 2018, incoar de oficio una investigación que permitiera redactar un informe especial sobre la contaminación acústica.

Con el objeto de que el informe se pudiera elaborar en un tiempo prudencial y que al mismo tiempo fuera suficientemente representativo de la problemática existente en todo el territorio y de cómo la gestionan las entidades públicas de distinto tamaño y medios personales y técnicos, se consideró oportuno solicitar informe a las siguientes entidades públicas:

- Autonómicas:
 - Presidencia de la Generalitat Valenciana
 - Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural
 - Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

- Locales:
 - Diputaciones provinciales de Alicante, València y Castellón
 - Federación Valenciana de Municipios y Provincias
 - Los municipios considerados legalmente de gran población: València, Alicante, Elche, Castellón de la Plana, Torrevieja, Torrent, Orihuela y Gandía.

Al tiempo de redactar estas líneas se está ultimando el citado informe especial, que será presentado oportunamente a les Corts.

Queja de oficio nº 17/2018 (expediente nº 1804375). Vertidos de aguas fecales en la zona de Natzaret y el Port del Saler de València

El motivo de apertura de esta queja fue el nuevo episodio de desbordamiento de aguas fecales que afectó a la desembocadura del antiguo cauce del Turia y al embarcadero del pueblo del sur de València y, por lo tanto, al lago de la Albufera. En esa zona, la ciudad no cuenta con canalizaciones separadas para aguas fluviales y residuales, por lo que, cuando se produce un colapso de las tuberías, las aguas negras acaban contaminando estos dos espacios.

Abierta la queja en fecha de 31 de mayo de 2018, se procedió a solicitar informes aclaratorios de los hechos conocidos a las administraciones concernidas.

Recibidos los informes y concluida la investigación, el Síndic dictó una [resolución](#) con fecha de 23 de agosto de 2018.

Las recomendaciones dirigidas a la Conselleria de Agricultura, a través de la EPSAR, y al Ayuntamiento de València, fueron aceptadas expresamente, por lo que se procedió al cierre de la queja en fecha de 19 de octubre de 2018.

Queja de oficio nº 18/2018 (expediente nº 1804376). Deficiencias en las instalaciones del Conservatorio de Música de Castellón

A través de los medios de comunicación se tuvo conocimiento de la denuncia del alumnado del Conservatorio de Música de Castellón sobre las malas condiciones con las que deben convivir en su paso formativo por el centro.

En este centro conviven la escuela de Cerámica, la escuela de Artes y Diseño, el Conservatorio Profesional y el Superior de Música.

A la vista de las circunstancias, el 4 de junio de 2018 se procedió a la apertura de una queja de oficio, solicitando información, en especial, sobre los siguientes extremos:

- Estado físico y ubicación de las aulas donde se imparten las clases teóricas y prácticas a los alumnos del Conservatorio de Música.
- Estado físico y dotación del mobiliario existente para impartir las clases.
- Reposición y adquisición de nuevos de instrumentos y material musical para impartir las prácticas.
- Horarios formativos y utilización de las aulas por el alumnado del Conservatorio.
- Si existe y está aprobado en su caso el Plan de Emergencia y/o Medidas de Evacuación del centro docente.
- Personal de administración y servicios adscrito al Conservatorio.

Visto el informe emitido por la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, y considerando que la competencia de informe en nuestro Ordenamiento Jurídico administrativo no tiene un valor meramente retórico sino que implica una toma de posición del órgano informante, se desprende que los horarios de los alumnos de los dos Conservatorios no coinciden y que las clases se desarrollan en dependencias acordes con la normativa vigente para este tipo de enseñanzas; por lo que el Síndic dio por concluida la investigación el 20 de septiembre de 2018, si bien solicitó a la Administración Educativa que lo mantuviese informado, a fin de acordar el archivo definitivo del expediente, respecto de los siguientes puntos:

- a) finalización de las obras que mencionan de insonorización e impermeabilización de los inmuebles, que prevén en un plazo de 3 meses,
- b) si se ha procedido a la adquisición del material reseñado para el curso académico 2018 y de las gestiones realizadas para ampliar la nómina de instrumentos.

Hasta la fecha de redacción de este informe anual no se había recibido información alguna.

Queja de oficio nº 19/2018 (expediente nº 1804560). Integración laboral de discapacitados en centros especiales de empleo

Los centros especiales de empleo (en adelante CEE) son empresas cuyo objetivo principal es el de proporcionar a los trabajadores con discapacidad un trabajo productivo y remunerado, adecuado a sus características personales y que facilite su integración laboral en el mercado ordinario de trabajo.

En la Comunitat Valenciana, el SERVEF (actualmente LABORA) tenía atribuida la gestión y resolución de las subvenciones a los CEE a través de convocatorias anuales dirigidas a unidades de apoyo a la actividad profesional y a ayudas para la contratación de trabajadores discapacitados en CEE y en enclaves laborales.

Según informaciones aparecidas en los medios de comunicación, el SERVEF adeudaba el pago del 60% de las ayudas concedidas en el año 2017, y todavía no habían sido resueltas las ayudas correspondientes al año 2018.

Alarmados por estas informaciones, en fecha de 13 de junio de 2018 el Síndic procedió a la apertura de la presente queja de oficio y solicitó los oportunos informes de situación a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.

Tras la investigación realizada, se procedió a dictar una [resolución](#) el 27 de diciembre de 2018, recomendando a la administración la adopción de diferentes medidas.

En el momento de cerrarse el periodo correspondiente a este informe anual no se había recibido la respuesta por parte de la Conselleria afectada.

Queja de oficio nº 20/2018 (expediente nº 1804836). Sanción a menor en colegio CEIP de Alzira. Expediente disciplinario

Esta institución tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de que un alumno de nueve años estuvo siete meses sin salir al patio, en un colegio público del municipio de Alzira, como castigo por no presentar un trabajo de música. Las informaciones aseguraban que se tenía conocimiento de ello por parte de la dirección del centro docente público y que los padres del menor desconocían tal circunstancia.

En consecuencia, se resolvió la incoación de una queja de oficio el 14 de junio de 2018, cuya investigación se dirigió a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte para determinar la realidad del asunto aquí relatado y, en su caso, conocer las previsiones existentes para su solución.

Se solicitó informe sobre los siguientes extremos:

- a) Si el equipo directivo del centro se había ajustado en la imposición de la sanción al menor a lo regulado para este tipo de supuestos.
- b) Si se procedió a la apertura del correspondiente expediente disciplinario a la profesora y, en su caso, a otro personal docente.
- c) Si se suspendió de funciones como medida cautelar, o en su caso, si se adoptaron otro tipo de medidas con la profesora de música en su relación con el menor.

Una vez instruido el expediente, en fecha de 26 de julio de 2018 se dictó una [resolución](#) dirigida a la Conselleria, en la que se instaba a la aplicación de los procedimientos previstos en el Decreto 39/2008, de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos y sobre los derechos y deberes del alumnado, padres, madres, tutores o tutoras, profesorado y personal de administración y servicios.

La Administración educativa aceptó la sugerencia del Síndic de Greuges, por lo que procedimos al cierre de la queja, en fecha de 26 de julio de 2018.

Queja de oficio nº 21/2018 (expediente nº 1804863). Actuaciones en las instalaciones de centro docente público; falta de respuesta de la Administración Educativa a las solicitudes de información del CEIP Inmaculada de Torrevejea

Por medio de noticias aparecidas en los medios de comunicación, el Síndic conoció que el Colegio Inmaculada de Torrevejea, el más antiguo de la ciudad, arrastraba deficiencias, como grietas y deterioro de los materiales, que obligaron a apuntalar espacios del centro.

El AMPA del centro docente público expresó en un comunicado su preocupación y descontento por la desinformación practicada por la Conselleria de Educación, en relación con las obras que precisaba el centro. También expresó su preocupación por la afección de la precariedad de las instalaciones a la calidad educativa. Aseguraban que venían pidiendo, durante 17 años, una serie de reparaciones que nunca se llevaron a efecto y mencionaban que, durante el año en curso, habían remitido cinco escritos formales sobre esta situación a la Dirección Territorial de Alicante, sin haber obtenido respuesta alguna.

El Ayuntamiento, a través del Concejal de Educación, manifestó su imposibilidad de asumir la actuación por el Plan Edificant, al carecer de medios administrativos para ello.

Conocidos estos hechos, se resolvió la incoación de una queja de oficio en fecha de 19 de octubre de 2018. Para su tramitación, se solicitó información a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, para determinar la realidad de los hechos relatados y para valorar, en su caso, las previsiones existentes para su solución. Solicitamos informe, entre otros, de los siguientes extremos:

- Falta de respuesta a los escritos formulados por la comunidad educativa ante la Dirección Territorial de Alicante.

- Actuaciones que estuvieran previstas por parte de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, en concreto sobre la probabilidad de reparar el centro docente público o construir uno nuevo.
- Plazos que estuvieran previstos para la redacción y aprobación, en su caso, del proyecto de obras y licitación de estas.
- Actuaciones de reparación inminentes que se tuviera previsto acometer.

Cabe indicar que, una vez acordada la incoación de oficio de la queja, se formularon escritos de queja por parte de la representación del AMPA del CEIP Inmaculada de Torrevieja, que se acumularon a la de oficio.

Una vez instruido el expediente, en fecha de 18 de octubre de 2018 el Síndic dictó una [resolución](#) dirigida a la citada Conselleria en la que efectuaba tres recomendaciones.

Con fecha de 13 de diciembre de 2018, tuvo entrada en el registro de esta institución un oficio del conseller por el que nos remitía el informe de la Subdirección General de Infraestructuras Educativas, que señalaba que se iba a proceder a encargar la redacción de un nuevo proyecto para la demolición y nueva construcción del CEIP Inmaculada, en lugar de adecuar y ampliar el ya existente, pues estimaba que esta actuación era la más conveniente.

A tenor de esta nueva situación, procedimos a reelaborar nuestras recomendaciones, mediante una [resolución](#) de fecha 9 de enero de 2019, ajustándonos al nuevo posicionamiento de la Administración autonómica.

La nueva resolución fue remitida a la administración educativa. A la fecha del cierre de este informe no se había recibido la oportuna respuesta.

Queja de oficio nº 22/2018 (expediente nº 1807057). Conservación de la Torre Ferrer, en Alicante

Esta institución abrió de oficio, en fecha de 20 de julio de 2018, un expediente de queja en relación con las informaciones acerca del deficiente estado de conservación de la Torre Ferrer de Alicante, declarada bien de interés cultural. Al parecer, dicho monumento estaba siendo objeto de actos vandálicos, con decenas de pintadas en su entorno, y presentaba un aspecto deteriorado en su parte más baja, además de acumulación de basura, matorrales, excrementos caninos y otros desechos. Para instruir la queja, se solicitó un informe de situación al Ayuntamiento de Alicante.

Tras la información remitida por el consistorio, en la que comunicaba las medidas adoptadas, se dictó una [resolución](#) el 8 de octubre de 2018. Por medio de ella, se consideró oportuno recomendar al Ayuntamiento de Alicante que persistiera en la adopción de las medidas que fueren necesarias para que la Torre Ferrer se mantenga en adecuadas condiciones de conservación.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación, por lo que se procedió al cierre de la queja el 26 de octubre de 2018.

Queja de oficio nº 23/2018 (expediente nº 1807058). Planes locales de prevención de incendios

A través de los medios de comunicación se tuvo conocimiento de que solo 61 municipios de la Comunitat Valenciana tenían aprobado el Plan Local de Prevención de Incendios Forestales, que es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 55.3 de la Ley 3/1993, de 3 de diciembre, forestal, de la Comunitat Valenciana. Esta información fue comprobada posteriormente a través de los datos que figuran en la página web de la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural.

Con este motivo, se procedió a abrir una queja de oficio el 20 de julio de 2018, y se requirió el oportuno informe a la citada Conselleria.

Recibido el informe, se dictó una [resolución](#) el 3 de diciembre de 2018 recomendando a la administración que emprendiera actuaciones dirigidas a promover la redacción y aprobación de planes locales de prevención de incendios forestales en los municipios que no lo hayan hecho.

La Conselleria aceptó la recomendación del Síndic, en fecha de 9 de enero de 2019.

Queja de oficio nº 24/2018 (expediente nº 1808801). Implantación de la medida de acogimiento familiar de menores en la Comunitat Valenciana

La normativa vigente en materia de protección de menores obliga a las administraciones públicas con competencia en la materia a garantizar, siempre que convenga al interés del menor, el mantenimiento de este en su propio núcleo familiar.

En la Comunitat Valenciana la competencia en atención a situaciones de riesgo ha sido encomendada a los ayuntamientos. De esta forma, los ayuntamientos deben procurar los programas de apoyo (económico, intervención socio educativa, etc.) a las familias biológicas en las que existan menores en situación de riesgo (programas de preservación familiar).

Cuando el mantenimiento del menor (con los apoyos necesarios) no fuera suficiente como para garantizar su protección, corresponde a la administración autonómica, en concreto a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, procurar la protección jurídica de los menores, a través de medidas que suponen la separación del núcleo familiar.

En los casos en los que se requiere de la separación familiar, la medida de acogimiento familiar, en sus distintas modalidades, debe priorizarse a la medida de acogimiento residencial, especialmente cuando se trate de niños y niñas de edades comprendidas entre los 0 y los 6 años.

El Síndic de Greuges se ha ocupado en varias ocasiones (queja 201107939 y queja 201513028) de la atención prestada a los menores en esta franja de edad, con una especial referencia al desarrollo que está teniendo en nuestra Comunitat el programa de acogimiento familiar.

Los datos obtenidos en la tramitación de las citadas quejas nos llevan a la conclusión general de que, pese a los esfuerzos realizados por la Conselleria, los resultados obtenidos no llegan a cumplir con lo legalmente establecido.

Especialmente, preocupa al Síndic de Greuges la atención a menores de entre 0 y 3 años que, conforme a la legislación vigente en materia de protección de menores (año 2015), no deberían ser atendidos, salvo excepciones y por un tiempo limitado, en centros residenciales. Los datos obtenidos corroboran el hecho de que siguen atendiéndose menores de esta franja de edad en centros de acogida de la Comunitat Valenciana.

Además de lo indicado, han aparecido noticias en los medios de comunicación en las que asociaciones de familias de acogida de menores muestran su preocupación por temas tales como el insuficiente trabajo de la administración con las familias biológicas, el importante número de acogimientos permanentes de menores que, según estas asociaciones, son debidos en muchos casos a la falta de apoyos a las familias biológicas, la falta de protocolos de coordinación entre las consellerias de Sanidad, Educación e Igualdad en la atención a menores tutelados, etc.

Ante esta situación, el 17 de agosto de 2018 se procedió a la apertura de esta queja de oficio y se requirieron los informes procedentes.

Con posterioridad, se conformó un grupo de trabajo compuesto por profesionales de los distintos ámbitos del acogimiento a fin de analizar la información facilitada y aportar nuevos elementos que permitan la adecuada resolución del expediente por parte del Síndic de Greuges.

En el momento de cerrarse este informe anual, la queja se encontraba en trámite.

Queja de oficio nº 25/2018 (expediente nº 1809916). Vertidos en la playa del Cocó, en Alicante

A través de los medios de comunicación social, esta institución tuvo conocimiento de la situación generada en la playa del Cocó de la ciudad de Alicante, como consecuencia de los vertidos que se depositan habitualmente en el aliviadero de la citada playa (toallitas de higiene íntima, preservativos, compresas, excrementos, etc.).

Según describía la noticia, los usuarios de esta playa señalan que la presencia de este tipo de restos es habitual y podría deberse a problemas en las conducciones de la depuradora de Orgegia. Asimismo, la noticia destacaba que la administración local apunta a que dicha situación «es un problema que viene de lejos y que se genera en la estación de bombeo del Pla. Cuando llueve fuerte no tiene suficiente capacidad para

impulsar el agua hacia Orgegja y rebosa por el aliviadero del Cocó» (declaraciones del Concejal de Limpieza y Medio ambiente del Ayuntamiento de Alicante).

Finalmente, la noticia se acompañaba de una fotografía que daba muestra de la situación de insalubridad de la playa y de la necesidad urgente de proceder a la adopción de medidas de limpieza y a la solución definitiva del problema en el que trae su causa.

El 12 de septiembre de 2018 se acordó la apertura de una queja de oficio con la finalidad de conocer cuáles eran las medidas que la administración implicada podía adoptar para paliar el problema de insalubridad expuesto. En este sentido, se solicitó informe al Ayuntamiento de Alicante.

En el momento de redactar el presente informe anual, nos encontramos a la espera de recibir el informe solicitado a la administración.

Queja de oficio nº 26/2018 (expediente nº 1809917). Vertidos en Torre la Sal, en Cabanes

A través de los medios de comunicación social, esta institución tuvo conocimiento de la situación generada en el PAI Torre la Sal, del municipio de Cabanes, como consecuencia de la deficiente prestación de los servicios de iluminación y de mantenimiento de los jardines, así como por los frecuentes vertidos de residuos que se producen en la zona y que se acumulan en las parcelas de la urbanización, generando un estado de insalubridad, con presencia de roedores y serpientes. La noticia señalaba que esta situación de falta de actuación municipal se viene dando desde hace seis años.

Según describía la noticia, la asociación de vecinos de la citada urbanización se había dirigido en numerosas ocasiones a la administración local, reclamando la adopción de medidas que paliasen los problemas denunciados, pero no había obtenido una solución al problema denunciado.

El 12 de septiembre de 2018 se acordó la apertura de una queja de oficio con la finalidad de conocer cuáles son las medidas que la administración implicada podía adoptar para paliar el problema de insalubridad expuesto. En este sentido, se solicitó informe al Ayuntamiento de Cabanes.

En el momento de redactar el presente documento se acaba de recibir el informe solicitado a la administración, estando el expediente pendiente de análisis y estudio para su resolución.

Queja de oficio nº 27/2018 (expediente nº 1810077). Falta de información relativa a los horarios de la Escuela Infantil Municipal Els Xiquets, en Alicante. Conciliación de la vida familiar, laboral y educativa

A través de los medios de comunicación se tuvo conocimiento de las quejas formuladas por los padres y madres de alumnos de la Escuela Infantil Els Xiquets, dependiente del Ayuntamiento de Alicante, referentes a la falta de flexibilidad en los horarios para llevar

y recoger a los niños pues consideran que son incompatibles con la conciliación laboral y educativa.

A la vista de lo anterior, procedimos a la apertura de la queja oficio el 29 de septiembre de 2018, solicitando, de la administración afectada, la siguiente información:

- Medidas que se habían adoptado a los efectos de conciliar la vida familiar y educativa.
- Horarios establecidos de entrada y salida de los menores.
- Número de alumnos (y sus edades) que están en la «Escuela Matinera» y en la Escuela Infantil.
- Copia de la hoja informativa que recibieron los padres cuando inscribieron a sus hijos en la Escuela Infantil.

Una vez analizado el informe remitido por la entidad local, procedimos al cierre del expediente, en fecha de 18 de octubre de 2018, con el archivo de actuaciones, entendiendo que no se había producido lesión de derechos fundamentales. No obstante, sugerimos a la citada administración que fuera muy estricta y escrupulosa en el contenido de las notas informativas o en los extractos de las normas de organización y funcionamiento, a efectos de que se evitara inducir a error a los ciudadanos.

Queja de oficio nº 28/2018 (expediente nº 1810193). Renta valenciana de inclusión

Esta institución ha venido recibiendo quejas presentadas por personas que manifestaban haber solicitado la renta valenciana de inclusión, sin obtener respuesta en el plazo habilitado por la ley para ello. Se trata tanto de personas que han solicitado esta nueva modalidad de ayudas por primera vez como de personas que ya venían percibiendo la renta garantizada de ciudadanía y solicitaban la renovación de esta prestación.

Según la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, de renta valenciana de inclusión, los plazos máximos para resolver los expedientes se elevan a 8 meses, durante el primer año de vigencia de la ley (hasta abril de 2019) y a 6 meses a partir de esa fecha. El plazo establecido supera ampliamente el de 3 meses en el que debían ser resueltas las prestaciones de renta garantizada de ciudadanía.

Esta ampliación de plazos podría tener un efecto negativo en los casos de personas que ya utilizaban la renta garantizada de ciudadanía y a las que, a la hora de dar continuidad a una ayuda que venían percibiendo, se las ha informado de que la administración dispone ahora de 8 meses para resolver. Esta situación es claramente contraria al objetivo declarado por la ley de renta valenciana de inclusión, que establece un procedimiento que impide la interrupción de la prestación en los casos de renovación.

A esto hay que sumar que beneficiarios de la renta garantizada de ciudadanía denuncian ante el Síndic que los pagos mensuales de la prestación se están demorando desde el mes de agosto de 2018, al parecer por los cambios en los procedimientos de pago introducidos por la nueva ley de renta valenciana de inclusión.

Atendiendo a todas estas circunstancias, el Síndic acordó la apertura de una queja de oficio, en fecha de 1 de octubre de 2018. El informe solicitado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el 4 de octubre de 2018, no había sido recibido en esta institución en el momento de redactarse este informe anual.

Queja de oficio nº 29/2018 (expediente nº 1810207). Eliminación de amianto en instalaciones educativas

Con posterioridad a la tramitación del expediente de queja de oficio número 1609308, esta institución ha seguido recibiendo nuevas quejas, formuladas por las AMPA de centros docentes públicos de diferentes municipios de esta comunidad autónoma, en las que se denuncia la presencia de amianto en los elementos constructivos de las instalaciones educativas construidas con anterioridad a que se prohibiera su uso.

Atendiendo a estas circunstancias, en fecha de 3 de septiembre de 2018 se acordó incoar una nueva queja de oficio con el fin de investigar los hechos descritos y se solicitó de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte la siguiente información:

- Listado de los centros docentes públicos en los que se ha detectado la existencia de amianto.
- Centros en los que se ha actuado, erradicando la sustancia.
- Planificación y programación de actuaciones para la eliminación del amianto en las infraestructuras educativas. Situación actual.

De la información recibida se desprende la voluntad de la administración de resolver el problema durante los ejercicios de 2018 y 2019.

Esta situación nos obliga a mantener abierta la queja de oficio hasta la conclusión de las actuaciones previstas por la administración educativa.

En tanto se produce el cierre del expediente, se ha solicitado de la Conselleria un informe sobre las actuaciones a realizar durante las vacaciones escolares de Navidad de 2018. También se ha solicitado un informe detallado sobre la programación de las actuaciones previstas para 2019.

En el momento de redactarse este informe no se había recibido respuesta por parte de la Administración educativa.

Queja de oficio nº 30/2018 (expediente nº 1810208). Eliminación de instalaciones provisionales y construcción del nuevo CEIP Gasparot, de Villajoyosa

Tras el expediente de queja número 1716991, tramitado y cerrado en su día por esta institución, se tuvo conocimiento de que las obras de ejecución del nuevo CEIP Gasparot de Villajoyosa no se habían iniciado en el plazo anunciado.

En consecuencia, esta institución acordó, en fecha de 2 de octubre de 2018, la incoación de una queja de oficio, y se dirigió a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Villajoyosa con el fin determinar las circunstancias que motivaron el retraso observado.

Para ello, se solicitaron informes relativos a la cesión del suelo necesario, a la redacción de los proyectos de construcción y a la licitación y ejecución de las obras, con especial mención a las funciones asumidas por cada administración en el desarrollo de la actuación.

También fueron requeridos datos relativos al calendario de cumplimiento de cada una de las fases señaladas y previsiones al respecto.

En el momento de redactarse este documento se acababan de recibir sendos informes de las administraciones afectadas y estaba pendiente su análisis para proceder a dictar la correspondiente resolución.

Queja de oficio nº 31/2018 (expediente nº 1810213). Unidad de Oncología del Hospital de Sant Joan d'Alacant

A través de distintos medios de comunicación, esta institución tuvo conocimiento de la división de la Unidad de Oncología del Hospital de Sant Joan d'Alacant con el Hospital Marina Baixa de Villajoyosa. Según las informaciones aparecidas en estos medios, la medida adoptada podría producir demoras asistenciales y una pérdida de calidad en la asistencia a los usuarios. Se advertía de la posibilidad de que se produjeran cambios en los especialistas asignados, lo que podría llegar a afectar a más de cuatro mil pacientes. Las informaciones reflejaban la existencia de un movimiento de recogida de firmas de protesta entre los pacientes.

Ante estas circunstancias, el Síndic procedió a abrir una queja de oficio, en fecha de 2 de octubre de 2018.

Para su instrucción, se procedió a solicitar de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública información suficiente sobre las medidas adoptadas y su influencia en la génesis de los problemas descritos y sobre cómo afectaban al ejercicio del derecho a la asistencia sanitaria de los pacientes oncológicos del Hospital de Sant Joan d'Alacant.

Con fecha de 17 de octubre de 2018, se recibió en esta institución un detallado informe de la Conselleria que contenía, entre otros pormenores, un relato histórico de la configuración de la unidad objeto de la queja y la descripción de la planificación y

normativa aplicable a la especialidad en cuestión. En dicho documento se daba cuenta de la valoración realizada por la Conselleria respecto de las ventajas de la medida adoptada y los beneficios que habían de derivarse de ella, tanto para los pacientes adscritos al Hospital de Sant Joan como para los adscritos al Hospital Marina Baixa. Finalmente, la Conselleria informaba de la recepción de 4 quejas de usuarios afectados.

En el momento de cerrar el ejercicio de 2018, se estaba analizando la documentación remitida por la Conselleria para proceder a dictar la oportuna resolución.

Queja de oficio nº 32/2018 (expediente nº 1810516). Acceso rampa discapacitados

A partir de una noticia aparecida en un medio de comunicación de València, el Síndic tuvo conocimiento de las dificultades que una ciudadana estaba encontrando para que le permitieran hacer uso de la rampa de acceso a los autobuses de la EMT, cuando acompañaba a un bebé con las piernas escayoladas. Estas dificultades venían motivadas por la negativa de algunos conductores a activar la citada rampa de acceso para personas con dificultades de movilidad, argumentando el cumplimiento del deber, por no tratarse de una persona con discapacidad.

Por este motivo se inició la tramitación de una queja de oficio, en fecha de 19 de octubre de 2018, solicitando información al respecto a la empresa pública de transporte.

El 2 de noviembre del mismo año se recibió el informe solicitado, en el que la empresa aclaraba la complejidad del tratamiento reglamentario de un carrito de bebé utilizado en funciones de silla de ruedas, como en el supuesto objeto de atención por la queja. En el mismo escrito, la empresa daba cuenta de otras alternativas ofrecidas a la usuaria para facilitar el tránsito entre el autobús y la acera, al tiempo que anunciaba la revisión del *Reglamento de prestación y uso del transporte urbano en autobuses para la ciudad de València*, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento en septiembre de 2005.

El Síndic dictó una [resolución](#) en fecha de 16 de enero de 2019, recomendando previsiones de actuación ante situaciones excepcionales, a recoger en la actualización del reglamento.

En el momento de redactar este informe se está a la espera de recibir la oportuna contestación por parte de la empresa pública afectada.

Queja de oficio nº 33/2018 (expediente nº 1810584). Falta de garantías de protección a la imagen de menores

En reunión del Pleno del Observatorio del Menor del Síndic de Greuges, se tuvo conocimiento de una posible vulneración de derechos de los menores que asisten a declaraciones en la Fiscalía de Menores de la Ciudad de Justicia de València. En concreto

se informó sobre la falta de garantías en la protección a la imagen, ya que los menores se encuentran a la vista de las personas que se hallan en la referida Ciudad de la Justicia.

A raíz de esta información, se procedió a la apertura de una queja de oficio, en fecha de 29 de octubre de 2018. Para su instrucción, se solicitó de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, el correspondiente informe que fue recibido en esta institución el 19 de diciembre de 2018.

En este primer informe, la Conselleria daba cuenta de las previsiones existentes relativas a la conclusión de reformas en la Fiscalía de Menores de la Ciudad de la Justicia de València. Dado que de la referida información no podía concluirse la solución del problema, se solicitó un nuevo informe, que se encontraba en plazo de ser emitido, en la fecha de redacción de este informe anual.

Queja de oficio nº 34/2018 (expediente nº 1811127). Deficiente funcionamiento del transporte público interurbano en la zona de l’Horta Sud de València

Esta queja de oficio se abrió el 13 de noviembre de 2018, con motivo del descontento existente por el funcionamiento del transporte público interurbano en la zona de l’Horta Sud, de la provincia de València. Los representantes de una decena de asociaciones de Alaquàs, Aldaia, el Barrio del Cristo y Xirivella se concentraron a las puertas de la Conselleria de Obras Públicas, titular de las competencias en transporte, para reclamar un servicio más digno de autobuses y especialmente la creación de un bono 10 a un precio de 10 euros, que acabe con el agravio que sufre este conjunto urbano respecto al resto del área metropolitana.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, nos encontramos a la espera de recibir el informe solicitado a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio de la Generalitat Valenciana sobre las medidas adoptadas por la Dirección General de Obras Públicas, Transporte y Movilidad y la Directora Gerente de la Autoridad de Transporte Metropolitano de València con el fin de mejorar el funcionamiento del servicio de autobús interurbano, indicando las reuniones mantenidas con las asociaciones o colectivos afectados.

Queja de oficio nº 35/2018 (expediente nº 1811128). Atención a menores acogidos en el centro Las Virtudes, de Villena

Por noticias aparecidas en los medios de comunicación se tuvo conocimiento en el Síndic de Greuges de los incidentes ocurridos en el centro Las Virtudes, sito en la población de Villena (Alicante).

En el citado centro son atendidos mayoritariamente, de acuerdo con las noticias citadas, menores extranjeros no acompañados.

Al parecer, incidentes tales como agresiones entre iguales o a personal del centro (por parte de los menores atendidos) son frecuentes, y motivan incluso denuncias en los juzgados de menores que han concluido, en algún caso, con la imposición de una medida penal de internamiento en centro de menores.

La queja de oficio fue iniciada el 16 de noviembre de 2018 y se acordó la realización de visitas al centro, para recogida de datos, así como una posterior solicitud de información a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Al objeto de conocer la situación del centro se cursó una primera visita el pasado mes de diciembre de 2018, tras la cual se consideró necesario realizar una segunda visita, antes de que finalizara el mes de enero de 2019, a fin de contrastar la información inicialmente obtenida. La tramitación de la queja sigue su curso en el momento de redactarse este informe anual.

Queja de oficio nº 36/2018 (expediente nº 1811730). Vertederos ilegales de residuos de construcción en València

Esta institución conoció, a través de noticias aparecidas en los medios de comunicación, la existencia de decenas de vertederos ilegales de residuos de construcción en varios puntos de la ciudad de València —en los que incluso se encuentran materiales contaminantes como la uralita— lo que provoca problemas medioambientales y paisajísticos.

Por este motivo, en fecha de 5 de diciembre de 2018 se acordó la apertura de una queja de oficio, y se solicitó información al respecto al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural.

Los informes solicitados han tenido entrada en esta institución coincidiendo con la redacción de este informe anual y se ha procedido a iniciar su análisis y valoración.

Queja de oficio nº 37/2018 (expediente nº 1811731). Enfermedades adquiridas en países de origen/tránsito por personas migrantes. Tarjeta SIP. Protocolos sanitarios

En la reunión del Pleno del Observatorio de la Vulnerabilidad del Síndic de Greuges, celebrada el día 13 de noviembre de 2018 en la ciudad de Alicante, en su punto quinto del orden del día relativo a la «Información, por los componentes del Pleno, de problemáticas emergentes aparecidas en los ámbitos de trabajo del Observatorio de la Vulnerabilidad», la responsable en Alicante de la ONG Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) expresaba algunas preocupaciones en el ámbito sanitario que afectaban al medio centenar de personas migrantes que tenían acogidas en la localidad de Sant Joan d'Alacant. La mayoría provenían de Siria, Venezuela o Ucrania y habían pasado, en muchos casos, por campos de refugiados.

En concreto, hacía referencia a dos cuestiones que afectaban al ámbito sanitario:

1. Demoras en la obtención de las tarjetas SIP y, en consecuencia, en el acceso a la cobertura sanitaria de las personas migrantes atendidas por la CEAR en su centro de Sant Joan d'Alacant.
2. Desconocimiento de los protocolos o programas de salud pública que la administración sanitaria valenciana sigue para atender a las personas migrantes que hayan podido adquirir enfermedades en sus países de origen y/o de tránsito.

A la vista de lo anterior, en fecha de 28 de noviembre de 2018 el Síndic procedió a la apertura de la presente queja de oficio. Para su instrucción, solicitó de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública información suficiente sobre la realidad de lo expuesto y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto.

Hasta el momento de redactarse el presente informe no ha tenido entrada la información solicitada a la Administración sanitaria, por lo que continúa la instrucción del expediente.

Queja de oficio nº 38/2018 (expediente nº 1811785). Infraestructura educativa CEIP La Paz, Torrellano - Elx

Esta institución tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de la demanda de los padres y madres de alumnos del CEIP La Paz, de Torrellano, relativa a la construcción de un nuevo colegio, dadas las deficiencias físicas y de espacio en que se encuentra el actual, en el que se siguen impartiendo clases en barracones. Esta situación viene prologándose en el tiempo, lo que supone que los alumnos pasen toda la etapa educativa en instalaciones provisionales.

En consecuencia, en fecha de 19 de diciembre de 2018 se decidió abrir una queja de oficio con el fin de investigar y supervisar los hechos descritos, y se solicitó información suficiente sobre las previsiones existentes respecto de la construcción de un nuevo centro docente, que incluyera las actuaciones relativas a la redacción y adjudicación de proyectos. También se solicitó información sobre intervenciones previstas, aunque fueren provisionales, dirigidas a acometer la eliminación de barracones, la ampliación del centro y la subsanación de las deficiencias existentes, así como los plazos previstos para llevarlas a cabo y su programación.

Estos informes fueron solicitados al Ayuntamiento de Elx y a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deportes. En el momento de redactar este Informe anual el Síndic está a la espera de recibir los informes solicitados.

Queja de oficio nº 39/2018 (expediente nº 1811818). Modificación del importe del IBI en el área del Montgó, en Denia

A través de un medio de comunicación, se tuvo conocimiento de la situación de insatisfacción en que se encontraban los vecinos del área del Montgó, en Denia, que consideraban muy elevado el impuesto de bienes inmuebles que grava sus viviendas. Al parecer, habían expuesto en varias ocasiones sus quejas al Ayuntamiento, solicitando una rebaja en los valores catastrales aplicables a la zona.

Considerando la situación, se abrió una queja de oficio en fecha de 18 de diciembre de 2018, y se solicitó información al consistorio.

En el momento de redactar este informe anual, el Síndic se encontraba a la espera de recibir la respuesta al requerimiento efectuado.

Queja de oficio nº 40/2018 (expediente nº 1812167). Vertedero ilegal en Sollana

A través de diferentes medios de comunicación social, en noticias aparecidas los días 23, 24 y 26 de diciembre de 2018, esta institución tuvo conocimiento del incendio que se había producido en una antigua planta de reciclaje de maderas que se encontraba abandonada y que se había convertido en un vertedero ilegal en el que se acumulaban otros tipos de residuos (se mencionan plásticos, neumáticos, bidones, etc.). Asimismo, las noticias consultadas recogían las declaraciones del Jefe del Parque de Bomberos de Catarroja, que señalaba que «se trata de una empresa que acumula toneladas de residuos y que se encuentra en concurso de acreedores y sin un control muy exhaustivo», lo que ha podido estar en el origen del incendio. En este sentido, las noticias se referían a una acumulación de residuos de unas 19.000 toneladas.

Estas noticias destacaban, igualmente, que con anterioridad en la misma planta se habían producido otros incendios, el más importante en verano de 2018 (a finales de junio) y que desde entonces los bomberos se habían tenido que movilizar en cuatro ocasiones para apagar focos más pequeños.

Las noticias consultadas exponían que el vertedero se encuentra ubicado en una zona muy próxima al Parque Natural de l'Albufera. Así, a las consecuencias propias del incendio (humo, nocividad de las sustancias que han ardido, etc.) hay que sumar las especiales dificultades de extinción, pues es preciso controlar la cantidad de agua que se emplea, ya que puede filtrarse a través de las acequias y el subsuelo y llegar al parque natural, hasta los campos de arroz y el lago, con los problemas medioambientales que ello podría generar.

En este sentido, se informaba de que, dadas estas circunstancias, se había optado por una combustión controlada y que las aguas empleadas en la extinción se encontraban confinadas para que no alcanzasen las acequias, realizar un análisis y, en caso de detectarse contaminación, utilizar cubas para retirarlas.

Finalmente, las noticias consultadas señalaban que el Ayuntamiento de Sollana había retirado a la empresa a la actividad de referencia la licencia concedida por incumplimientos reiterados y que venía reclamando a la Conselleria que adoptara medidas de control de la planta abandonada de reciclaje de maderas; y al propietario que ejecutara las labores precisas de limpieza. En este sentido, la crónica recogía la opinión de un experto que señalaba que, más allá de la gravedad del incendio, el verdadero problema que plantea la situación era la propia existencia del vertedero ilegal.

El 27 de diciembre de 2018 se acordó la apertura de una queja de oficio con la finalidad de conocer cuáles eran las medidas que las administraciones implicadas podían adoptar para atender a las consecuencias del incendio; para hacer frente al vertedero ilegal que se ha instalado en la parcela de referencia y proceder a limpiarlo; y para controlar los suelos y actuar, en el caso de que se determinase que se encuentran contaminados y requieren de una actuación especial. Para la tramitación de la queja, se solicitaron informes al Ayuntamiento de Sollana y a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural.

En el momento de redactar el presente informe anual, el Síndic está a la espera de recibir respuesta a los requerimientos de información remitidos a las administraciones.

Capítulo

4

**Colaboración de las
administraciones
públicas con el Síndic de
Greuges**



Capítulo 4

Colaboración de las administraciones públicas con el Síndic de Greuges

El artículo 19.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, establece la obligatoriedad, para todas las autoridades públicas y funcionarios, de colaborar con las actuaciones de esta institución. Del mismo modo, el artículo 24.1 del mismo texto legal, dispone la obligación de dar cuenta, en el informe anual, de las actitudes hostiles o entorpecedoras de la labor de investigación del Síndic.

En cumplimiento de esa obligación se informa a les Corts de las administraciones que no han contestado a las solicitudes de información del Síndic, transcurridos más de cuatro meses en cualquier caso y tras varios requerimientos, provocando que se dictaran resoluciones con los datos obrantes en los expedientes, pero sin conocer el punto de vista de la administración denunciada. En algunos casos, el informe solicitado inicialmente a la administración correspondiente se recibió meses después, tras haberle comunicado la resolución dictada o, incluso, tras haberle notificado el cierre del expediente de queja.

También se señalan las administraciones que no han dado respuesta a las recomendaciones o recordatorios de deberes legales contenidos en las resoluciones del Síndic, después de repetidos intentos dirigidos a obtener esa respuesta.

De todo ello se da cuenta seguidamente, con indicación de las administraciones afectadas y de los números de las quejas en las que se ha producido alguna de estas irregularidades.

4.1 Peticiones de informe a la administración no atendidas

A continuación de cada administración se relacionan los números de las quejas en las que, tras una demora muy superior al plazo previsto por la ley, no se había recibido la respuesta a la información solicitada. Pinchando en el número de queja, se puede acceder al contenido de la resolución, donde se detallan las circunstancias de la falta de respuesta.

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

[1716340](#), [1716367](#), [1716373](#), [1716394](#), [1716402](#), [1716411](#), [1716422](#), [1716441](#), [1716418](#), [1716427](#), [1716429](#), [1716407](#), [1716430](#), [1716413](#), [1716438](#), [1716396](#), [1716077](#), [1717140](#), [1716473](#), [1716526](#), [1716421](#), [1716501](#), [1716538](#), [1716375](#), [1716533](#), [1716510](#), [1716530](#), [1716391](#), [1716550](#), [1716555](#), [1716547](#), [1716546](#), [1716439](#), [1716446](#), [1716610](#), [1716618](#), [1716631](#), [1716635](#), [1716561](#), [1716574](#), [1716578](#), [1716600](#), [1716601](#), [1716497](#), [1716508](#), [1716513](#), [1716537](#), [1716544](#), [1716545](#), [1716553](#), [1716556](#), [1716559](#), [1716467](#), [1716470](#), [1716397](#), [1716388](#), [1716636](#), [1716617](#), [1716573](#), [1705406](#), [1716682](#), [1716757](#), [1716754](#), [1716932](#), [1716931](#), [1716748](#), [1716779](#), [1716780](#), [1716935](#), [1712911](#), [1717035](#), [1716941](#), [1717108](#), [1716563](#), [1717254](#), [1717186](#), [1717255](#), [1717407](#), [1717333](#), [1716995](#), [1717246](#), [1717476](#), [1717503](#), [1800130](#), [1612904](#), [1800456](#), [1717300](#), [1800068](#), [1800273](#), [1800258](#), [1800182](#), [1800513](#), [1800516](#), [1800684](#), [1800369](#), [1800630](#), [1800781](#), [1800740](#), [1801046](#), [1801059](#), [1801032](#), [1801041](#), [1801727](#), [1800676](#), [1801047](#), [1801577](#), [1801350](#), [1801594](#), [1801603](#), [1801799](#), [1802015](#), [1802065](#), [1803151](#), [1801285](#), [1801362](#), [1800775](#), [1800992](#), [1800791](#), [1717141](#), [1802027](#), [1804540](#), [1804409](#), [1802086](#), [1802335](#), [1802030](#), [1804389](#), [1802807](#), [1802610](#), [1803784](#), [1805462](#), [1805651](#), [1804511](#), [1807188](#), [1806707](#), [1806040](#), [1806032](#), [1805451](#), [1805509](#), [1808090](#), [1809347](#)

Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio

[1800099](#), [1800837](#), [1800859](#), [1800635](#), [1800636](#), [1800637](#), [1803146](#), [1803147](#), [1717493](#), [1800968](#), [1800938](#)

Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte

[1804900](#), [1805679](#), [1804539](#)

SUMA Alicante

[1614057](#), [1704342](#)

Ayuntamiento de Oliva

[1801720](#), [1800320](#), [1716085](#)

Ayuntamiento de Llíria

[1716067](#), [1717050](#)

Ayuntamiento de Albocàsser

[1714965](#)

Ayuntamiento de Alborache

[1717141](#)

Ayuntamiento de Alboraya

[1716758](#)

Ayuntamiento de Benicarló

[1800085](#)

Ayuntamiento de Benissa

[1717322](#)

Ayuntamiento de Chiva

[1800892](#)

Ayuntamiento de Daimús

[1716095](#)

Ayuntamiento de Moncada

[1715318](#)

Ayuntamiento de Montroy

[1805492](#)

Ayuntamiento de la Nucia

[1804941](#)

Ayuntamiento de Poble Nou de Benitatxell

[1804130](#)

Ayuntamiento de Sant Joan de Moró

[1804949](#)

Ayuntamiento de Santa Pola

[1800879](#)

Ayuntamiento de Torrent

[1800748](#)

Ayuntamiento de València

[1711613](#)

Ayuntamiento de Xàbia

[1800589](#)

4.2 Resoluciones a la administración no contestadas

A continuación de cada administración se relacionan los números de las quejas que se han cerrado sin haber recibido una respuesta a la resolución remitida, tras una demora muy superior al plazo previsto por la ley.

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

1611251, 1611369, 1706228, 1706241, 1706216, 1706239, 1614097, 1612602, 1706237, 1711119, 1702423, 1711120, 1712890, 1712885, 1713523, 1707214, 1706193, 1712158, 1712149, 1705391, 1702772, 1713522, 1710308, 1706755, 1702107, 1713564, 1716113, 1713549, 1706003, 1702333, 1713516, 1712130, 1707216, 1704378, 1612992, 1613311, 1701457, 1704394, 1716158, 1716151, 1700375, 1706682, 1714963, 1715368, 1706788, 1609279, 1709668, 1711629, 1712902, 1716353, 1614058, 1706254, 1613466, 1710296, 1710968, 1702957, 1707944, 1708700, 1614050, 1613284, 1704960, 1701456, 1712132, 1712869, 1712901, 1712882, 1708674, 1710292, 1707952, 1612756, 1710320, 1711641, 1702105, 1710310, 1710969, 1710953, 1710307, 1710297, 1708690, 1702889, 1702538, 1716172, 1709667, 1712871, 1712010, 1702414, 1716149, 1716148, 1716128, 1716514, 1716248, 1716411, 1716422, 1716418, 1712011, 1715991, 1715351, 1714960, 1713559, 1716544, 1703638, 1716384, 1716779, 1716780, 1700361, 1716745, 1716000, 1716573, 1716646, 1716617, 1703962, 1716217, 1716139, 1717035, 1706197, 1717186, 1716586, 1711159, 1716343, 1716344, 1716369, 1712020, 1716025, 1716090, 1716098, 1716131, 1716137, 1716143, 1716167, 1716175, 1716180, 1716208, 1716227, 1716243, 1716330, 1716772, 1717206, 1800667, 1800257, 1716907, 1717207, 1717296, 1717261, 1717311, 1717009, 1716970, 1717476, 1717482, 1716633, 1716882, 1716931, 1716932, 1717254, 1717200, 1612904, 1717006, 1717101, 1717228, 1717229, 1717241, 1717246, 1800128, 1717106, 1610848, 1800486, 1800264, 1800186, 1800187, 1717292, 1717308, 1801010, 1802225, 1800452, 1800485, 1800290, 1800396, 1800365, 1802796, 1800694, 1800513, 1800188, 1800377, 1801059, 1801041, 1800367

Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio

1710337, 1716062, 1716747, 1716444, 1716605

Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte

1712884, 1716379, 1800966

SUMA Alicante

1614057, 1512603, 1704342

Ayuntamiento de Lliria

1712163, 1716067, 1716222, 1716050

Ayuntamiento de Benijófar

1706821, 1705400, 1800502

Ayuntamiento de Benicarló

1716384, 1614119

Ayuntamiento de Benidorm

1704637, 1800320

Ayuntamiento de Benissa

1800316, 1716907

Ayuntamiento de Catarroja

1704169, 1706158

Ayuntamiento de Oliva

1716085, 1800320

Ayuntamiento de Albocàsser

1714965

Ayuntamiento de Alicante

1715990

Ayuntamiento de Benetússer

1717487

Ayuntamiento de Daimús

1716095

Ayuntamiento de Gata de Gorgos

1716956

Ayuntamiento de Gilet

1803796

Ayuntamiento de Meliana

1705372

Ayuntamiento de Moncada

1715318

Ayuntamiento de Mutxamel

1702681

Ayuntamiento de Orihuela

1706242

Ayuntamiento de Paiporta

1800071

Ayuntamiento de Rojales

1706821

Ayuntamiento de Sagunto

1716786

Ayuntamiento de San Fulgencio

1716775

Ayuntamiento de València

1716332

Capítulo

5

**Relaciones institucionales,
observatorios del Síndic de
Greuges y otras
actividades**



Capítulo 5

Relaciones institucionales, observatorios del Síndic de Greuges y otras actividades

Abordamos en este apartado un resumen de las actuaciones institucionales que se han realizado, desde el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, a lo largo del año 2018. Hemos destacado, de manera especial, aquellas actividades organizadas por nuestra institución y aquellas en las que hemos participado de forma señaladamente activa.

Al igual que otros años, en este documento no detallamos las reuniones con asociaciones, ciudadanos y ciudadanas y demás organizaciones que acuden a nuestra institución para hacernos llegar sus quejas o preocupaciones. De la misma forma, hemos omitido las reuniones de trabajo que el personal de la institución ha mantenido con diferentes colectivos o responsables de la Administración, en el curso de la tramitación de los expedientes de queja. Muchos de esos encuentros, previo consentimiento de las personas afectadas, se han publicado en nuestra página web o en nuestros perfiles de redes sociales (Facebook y Twitter).

5.1 Relaciones institucionales

5.1.1 Comparecencias en Les Corts Valencianes

A lo largo de 2018, el Síndic ha acudido en las siguientes ocasiones al Parlamento valenciano:

- 10 de abril de 2018. Presentación del [*Informe especial sobre la situación de la vivienda pública en la Comunitat Valenciana*](#).
- 2 de mayo de 2018. Presentación del [*Informe anual 2017*](#).
- 20 de junio de 2018. Comparecencia ante la Comisión de Peticiones de Les Corts para defender el *Informe anual 2017*.
- 3 de julio de 2018. Comparecencia ante la Comisión de Peticiones de Les Corts para la defensa del [*Informe especial sobre la atención y protección a las mujeres víctimas de violencia de género en la Comunitat Valenciana*](#) y del *Informe especial sobre la situación de la vivienda pública en la Comunitat Valenciana*.

5.1.2 Relaciones con otras defensorías del pueblo

5.1.2.1 XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

Los titulares y representantes de las defensorías del pueblo de toda España se dieron cita en Alicante, durante los días 23 y 24 de octubre de 2018, para debatir sobre la atención que reciben, por parte de las administraciones, las mujeres y menores víctimas de la violencia machista. Lo hicieron en el marco de las XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, un encuentro de carácter anual que congrega a titulares y representantes de las defensorías del pueblo, tanto del espacio autonómico como del estatal.

Se trata de la cita más relevante en el ámbito de las defensorías y su organización viene determinada por un sistema de turnos rotativos entre las distintas instituciones. Precisamente por eso, para la oficina del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, en calidad de anfitriona de estas Jornadas, el año 2018 fue un año atípico e intenso, como consecuencia del trabajo de preparación de estas.

En el encuentro, que se celebró en Alicante, participaron casi un centenar de personas entre expertos, ponentes, personal técnico y representantes del Defensor del Pueblo estatal y de las nueve instituciones autonómicas de defensores que operan en Andalucía, Aragón, Cataluña, Canarias, Castilla y León, Galicia, Navarra, País Vasco y Comunitat Valenciana.

El presidente de Les Corts Valencianes, Enric Morera, fue el encargado de inaugurar las Jornadas junto al defensor del pueblo de España (e. f.), Francisco Fernández Marugán y al síndic de greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi. La apertura de este encuentro también contó con la presencia de la máxima autoridad de la ciudad de Alicante, su alcalde Luis Barcala, y con el vicepresidente de la Diputación de Alicante, Carlos Castillo.

En la primera jornada de trabajo, M^a Ángeles Carmona, presidenta del [Observatorio contra la Violencia de Género del Consejo General del Poder Judicial](#), impartió la conferencia inaugural, que trató sobre los retos del [Pacto de Estado contra la Violencia de Género](#) y la aplicación de las medidas que recoge este acuerdo que fue aprobado por mayoría del Congreso en septiembre de 2017.

A continuación, Jorge Cardona, miembro español del [Comité de Derechos del Niño de la ONU](#), centró su exposición en la intervención y red de recursos para atender a menores víctimas de violencia de género.

La sesión del día 23 de octubre se completó con otras dos ponencias, una de ellas a cargo de la fiscal de Violencia de Género y portavoz de la Fiscalía de València, Susana Gisbert, bajo el título «Las víctimas de la violencia de género» y la otra impartida por Félix Loizaga, profesor de Psicología en la Universidad de Deusto, que puso el foco en los estilos de apego y vínculos emocionales de los menores víctimas de violencia intrafamiliar.

Durante la mañana del 24 de octubre, el defensor del pueblo andaluz, Jesús Maeztu, presentó su servicio de mediación como nuevo modelo de intervención transversal y complementario a la gestión de las quejas. A continuación, se celebró una mesa redonda, en la que participaron el técnico del Síndic David Calatayud y representantes de diferentes defensorías, en la que se dieron a conocer las conclusiones alcanzadas por todas las instituciones durante el taller preparatorio de las jornadas celebrado en Sevilla en junio de 2018.

Por último, los titulares de las defensorías mantuvieron una reunión en la que se consensuó la Declaración conjunta de los defensores. El documento recoge casi una treintena de recomendaciones encaminadas a mejorar la respuesta que reciben las víctimas de violencia de género —mujeres y menores— y a proponer medidas efectivas para acabar con esta lacra social. Este documento fue remitido a todas las administraciones nacionales y autonómicas con competencias en la materia.

Entre las medidas aprobadas, los defensores urgían a poner en marcha todas las actuaciones recogidas en el Pacto de Estado contra la violencia de género, con mención expresa de la implantación generalizada y homogénea de las Unidades de Valoración Integral Forense. También consideraban indispensable la formación y sensibilización en materia de violencia de género de cualquier profesional que intervenga en la protección

integral de las víctimas, desde los cuerpos y fuerzas de seguridad, pasando por la abogacía dedicada al turno de oficio, hasta jueces y fiscales. Una formación que, además, debería ser continuada, obligatoria y evaluable.

Los defensores también instaban a impulsar cambios legislativos para ampliar el concepto de violencia de género a todos los tipos de violencia que se ejercen contra las mujeres por el hecho de ser mujer, tal y como se recoge en el Convenio de Estambul. Asimismo, consideraban necesario que las víctimas pudieran acceder a la acreditación de la condición de víctima de violencia de género mediante instrumentos más amplios y homogéneos en todo el territorio español.

El documento también aborda asuntos como la inserción laboral de las víctimas, en tanto que elemento esencial para su recuperación integral; la prioridad de estas a la hora de acceder a las viviendas protegidas; o el derecho de los niños víctimas a ser escuchados de forma activa y a tener identidad propia y no ser un apéndice de su madre maltratada.

Precisamente sobre los niños y las niñas víctimas, los defensores pedían en esta declaración una modificación normativa para poder suspender temporalmente la patria potestad al padre presunto agresor, desde el momento en que se dicten medidas de protección sobre la mujer. Igualmente, advertían de la dificultad para detectar los problemas psicológicos que puedan padecer los menores cuando son víctimas y la necesidad de garantizarles una asistencia psicológica especializada y de calidad con las suficientes sesiones.

En el caso de los menores huérfanos, los defensores apostaban por acelerar los procesos de otorgamiento de la guardia y custodia a los familiares, evitando situaciones de desamparo.

El contenido íntegro de la [Declaración de las defensorías del pueblo sobre la atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género](#), así como de toda la información relativa a las [XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo](#) pueden ser consultados en el apartado de publicaciones de nuestra página web.

5.1.2.2 Conferencia anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo

El adjunto segundo, Carlos Morenilla, asistió los días 8 y 9 de marzo de 2018 a la Conferencia anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo (REDP) que se celebró en Bruselas, Bélgica. El encuentro, organizado por la oficina del Defensor del Pueblo Europeo, estuvo dedicado en esta edición a la construcción de una sociedad más justa, más inclusiva e integradora para toda la ciudadanía. A la cita acudieron más de 90 defensores del pueblo (nacionales y regionales) de toda Europa, así como eurodiputados, funcionarios de la Unión Europea, representantes de organizaciones y otras personas interesadas.

En este encuentro se constituyeron tres grupos de trabajo, que profundizaron sobre los retos presentes y futuros de las defensorías. El primero de ellos se dedicó al uso de las

redes sociales como instrumento para mejorar la estrategia de comunicación de estas instituciones. El segundo grupo analizó la defensa de los derechos de las minorías, en concreto del colectivo LGTB y del colectivo romaní. Por último, el tercer grupo de trabajo abordó la crisis migratoria a través del intercambio de buenas prácticas para resolver problemas relativos a la integración de las personas inmigrantes y refugiadas.

La REDP se creó en 1996 como un instrumento de trabajo para mantener en contacto la oficina del Defensor del Pueblo Europeo con las defensorías del pueblo nacionales y regionales de Europa. De esta forma, se pretende ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos y ciudadanas que acuden a las defensorías. Entre las actividades más importantes de la REDP se encuentra la puesta en común de información sobre buenas prácticas desarrolladas en la Unión Europea. El funcionamiento de la REDP contribuye a facilitar la cooperación entre estas instituciones que comparten un mismo fin: la protección de los derechos y libertades de las personas en el seno de la Unión Europea.

5.1.2.3 XXIII Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman

El adjunto primero, Ángel Luna, y el adjunto segundo, Carlos Morenilla, participaron del 20 al 22 de noviembre de 2018 en el XXIII Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) que este año organizó la oficina del Raonador del Ciutadà, en Andorra La Vella.

El derecho a una vivienda digna fue el tema central del encuentro que, en su vigesimotercera edición, congregó a defensores de los derechos humanos de 21 países. En concreto, los defensores profundizaron sobre la problemática de las viviendas vacías, las viviendas de emergencias, los asentamientos irregulares, así como el papel que deben jugar las defensorías a la hora de garantizar este derecho a las personas más vulnerables y protegerlas ante los desalojos y la pérdida del acceso a los servicios públicos más básicos —agua, luz y gas.

Igualmente, en el transcurso del congreso se celebraron reuniones de trabajo de las diferentes redes temáticas existentes dentro de la FIO, como la Red de Mujer, la Red de Migración y Trata, la Red de Comunicadores (ComFIO) y la Red de Niñez y Adolescencia. Precisamente, en este último grupo de trabajo dedicado a los menores, el adjunto segundo del Síndic de Greuges, Carlos Morenilla, resultó reelegido como coordinador en la región europea.

5.2 Observatorios del Síndic de Greuges

5.2.1 Observatorio del Menor del Síndic de Greuges

Como ya ocurriera en años anteriores, durante el año 2018 el [Observatorio del Menor del Síndic de Greuges](#) ha continuado con su actividad como plataforma de naturaleza consultiva y participativa que congrega a los principales agentes sociales que trabajan en la defensa y promoción de los derechos de la infancia y adolescencia en la Comunitat Valenciana.

El Pleno del Observatorio se ha reunido en cuatro ocasiones: marzo, junio, septiembre y diciembre de 2018. A excepción de la sesión de junio que se celebró en la sede les Corts Valencianes, las reuniones tuvieron lugar en Alicante.

La dinámica de trabajo de los plenarios del Observatorio del Menor del Síndic de Greuges ha sido modificada en este ejercicio 2018.

Así, en cada una de las sesiones de Plenario se han abordado temas específicos que resultaban de especial interés para sus miembros. La exposición de cada uno de estos temas ha corrido a cargo de componentes del Plenario o personas especialistas en la materia.

Los temas tratados en cada una de las reuniones celebradas en 2018 han sido los siguientes:

- La pobreza infantil, a cargo de Francisco Javier Ruvira, representante de CARITAS.
- Infancia y medios de comunicación, a cargo de Hugo Aznar Gómez. Universidad Cardenal Herrera de València.
- Violencia de género en adolescentes, a cargo de la Comisión especial del menor del Ilustre Colegio de Abogados de València.
- Segregación escolar: especial referencia a los centro de acción educativa singular (CAES), a cargo de representantes del Secretariado gitano en ODUSALUD.

Las actas de reuniones de Pleno del Observatorio del Menor del Síndic de Greuges se encuentran disponibles en la [web de la institución](#).

5.2.2 Observatorio para la defensa de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad del Síndic de Greuges

En el transcurso del año 2018, el pleno del conocido como Observatorio de la Vulnerabilidad se reunió en dos ocasiones, el 17 de mayo y el 13 de noviembre. En ambas reuniones se presentaron distintos temas de actualidad y de interés para el plenario y se dio cuenta de las quejas tramitadas en esta institución en relación con los derechos de las personas más vulnerables.

En mayo, de la mano del presidente del CERMI CV, Luís Vañó Gisbert, el pleno tuvo ocasión de conocer las modificaciones del Estatuto de Personas con Discapacidad de la Comunitat Valenciana. También se explicó la acción propositiva llevada a cabo en les Corts Valencianes. El texto se aprobó por unanimidad el 4 de abril de 2018 en les Corts y ha dado lugar a la Ley 9/2018, de 24 de abril, de la Generalitat, de modificación de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el estatuto de las personas con discapacidad. La Comunitat Valenciana ha sido la primera en adaptar el Estatuto de la Discapacidad a la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.

A lo largo de 2018, entre otras cuestiones, el pleno ha analizado los siguientes temas:

- La falta de coordinación entre Sanidad y Bienestar Social, que se evidencia gravemente en los protocolos de Atención Temprana.
- La situación de los padres con hijos con grandes dependencias. Búsqueda de soluciones como una deducción de la cuota para la jubilación o incluso una jubilación anticipada.
- La complicada situación de los menores extranjeros no acompañados cuando cumplen la mayoría de edad.
- La integración laboral de las personas con discapacidad atendidas en centros especiales de empleo. Demora en los pagos a centros especiales de empleo.
- Los beneficios fiscales por discapacidad. Reticencias municipales a atenderlos.
- La protección de los datos de los expedientes de valoración de discapacidad. El incorrecto almacenamiento de datos personales y especialmente protegidos en el Centro de Evaluación de Diversidad Funcional de Alicante.
- La atención ciudadana en los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante. Denuncias sobre las demoras en las atenciones a los ciudadanos.
- La necesidad de abordar los retrasos en la inscripción en el padrón, dada su relevancia para el acceso a los servicios sociales.
- La aplicación de la renta valenciana de inclusión y la denuncia de sus excesivos plazos para resolver.
- El grave déficit de plantillas en los centros residenciales de tercera edad. Ante la reducción de plantillas se ha optado por frenar los ingresos.

5.3 Otras actividades

5.3.1 V Jornada de los Derechos de la Infancia. La atención a la salud mental infanto-juvenil

El 15 de noviembre de 2018, como todos los años, el Síndic de Greuges celebró, en el Salón de Grados de la Facultad de Derecho de la Universidad de Alicante, su Jornada Conmemorativa del Día de la Infancia. El tema principal fue la atención a menores víctimas de violencia de género.

Si unas semanas antes, la atención a las víctimas de violencia de género había sido el tema central del encuentro anual de defensores, en esta ocasión el Síndic aspiraba a dar a conocer a la sociedad las propuestas de esta institución y muy especialmente aquellas medidas dirigidas a mejorar la atención que reciben las niñas y niños que son víctimas de este tipo de violencia.

El tema de la jornada suscitó gran interés entre agentes de igualdad, agentes de la policía, educadores sociales, profesionales de la psicología, psiquiatría, trabajadores sociales de las administraciones local y autonómica, así como profesionales de centros de menores y de puntos de encuentro familiar, entre otros. En total, más de doscientas personas se inscribieron y otras tantas siguieron el evento en directo a través del canal de *streaming* de la Universidad de Alicante.

El síndic, José Cholbi, junto con la vicerrectora de Responsabilidad Social, Inclusión Social e Igualdad de la Universidad de Alicante, María José Rodríguez, fueron los encargados de inaugurar y presentar esta jornada, que consistió en dos ponencias y una mesa redonda.

La primera ponencia corrió a cargo Ana Rosser, profesora de Comunicación y Psicología Social de la Universidad de Alicante, que centró su intervención en los menores como víctimas invisibles de la violencia de género, un tema muy relacionado con su investigación actual sobre estrategias para intervenir con menores expuestos a esta clase de violencia.

A continuación, Félix Loizaga, profesor de Psicología en la Universidad de Deusto, profundizó durante la segunda ponencia en los estilos de apego de menores víctimas de violencia de género.

Por último, los técnicos del Síndic de Greuges David Calatayud y Conrado Moya compartieron con todas las personas asistentes las conclusiones de las XXXIII Jornadas

de Coordinación de Defensores del Pueblo, de las que también se da cuenta en este informe.

Esta jornada está publicada y disponible en nuestro canal de YouTube a través de los siguientes enlaces:

[JORNADA INFANCIA 2018 inauguración. Menores víctimas de violencia de género](#)

[JORNADA INFANCIA 2018 PARTE 1 Ana Rosser](#)

[JORNADA INFANCIA 2018. Menores víctimas de violencia de género. Ponencia Félix Loizaga](#)

[JORNADA INFANCIA 2018. Conclusiones Defensores del Pueblo](#)

5.3.2 Visitas escolares y universitarias para conocer la institución del Síndic de Greuges

En 2018 el Síndic de Greuges ha recibido visitas de grupos de estudiantes tanto de educación secundaria como universitaria. La actividad consiste en un recorrido guiado por las instalaciones de nuestra sede. Durante el transcurso de este, se explica a los participantes las funciones del Síndic de Greuges, así como el curso que siguen los expedientes de quejas que nos presentan las ciudadanas y ciudadanos. Toda la exposición se realiza de forma didáctica y adaptada al nivel de conocimiento de los participantes.

5.3.3 Proyecto Europeo *Hands Up*

La institución del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana viene participando desde marzo de 2016 en el proyecto europeo *Hands Up*. Este programa está cofinanciado por la Comisión Europea y promovido por la organización portuguesa APDES (Agencia Piaget para el desarrollo). En él participa la Universidad de Alicante junto con otras instituciones públicas de Portugal, Alemania, Bulgaria y Grecia. Su objetivo es promocionar la eliminación del castigo físico en los niños.

La Universidad de Alicante lidera el grupo de trabajo español, un equipo coordinado por la profesora Ana Rosser, en el que participa el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en calidad de miembro colaborador.

El proyecto finalizó en septiembre de 2018. Durante los dos años en los que se ha desarrollado, el adjunto segundo del Síndic de Greuges, Carlos Morenilla, así como los técnicos Conrado Moyá, Pedro García Beviá y Raphaël Simons han participado en las

actividades y seminarios desarrollados por la Universidad de Alicante, distribuidos en tres áreas: justicia, educación parental y sensibilización.

A través de los diversos grupos de trabajo, se han elaborado y desarrollado estrategias y directrices para concienciar desde los diferentes ámbitos —sociales, judiciales, educativos y sanitarios— sobre los perjuicios, daños y consecuencias que se derivan del castigo corporal.

En el marco de este proyecto, personal del Síndic participó en el Seminario Nacional del Proyecto Europeo *Hands Up*, que acogió la Universidad de Alicante el 5 de junio de 2018. Durante la jornada, que se desarrolló en el Salón de Grados de la Facultad de Derecho, expertos del ámbito jurídico y de la intervención psicosocial de la infancia analizaron la normativa actual y las estrategias de intervención para la erradicación de los castigos físicos.

La ponencia marco corrió a cargo de Jorge Barudy, neuropsiquiatra, psiquiatra infantil y terapeuta familiar. En esta ponencia, abordó las competencias parentales y la disciplina positiva como estrategia educativa.

5.3.4 Cursos del Instituto Valenciano de Administración Pública. Plan de Formación 2018

Un año más, hemos vuelto a participar en las acciones formativas del Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP). Durante el año 2018 este organismo invitó a la institución del Síndic de Greuges a participar en su itinerario formativo en derechos, con un curso de 20 horas bajo el título *La protección de los derechos y libertades en la Comunidad Valenciana y el Síndic de Greuges*.

Este es el primer año en que el curso se imparte también en Castellón, además de celebrarse, como en ediciones anteriores, en Alicante y València. Así, del 19 al 23 de noviembre de 2018 se celebró el curso en Alicante, del 26 al 30 de noviembre, en València y del 4 al 11 de diciembre en Castellón.

Esta acción formativa tiene como principal objetivo dar a conocer al personal de todos los grupos de la Administración pública valenciana el funcionamiento de la institución del Síndic de Greuges, la labor que desarrolla, los informes y recomendaciones que emite, así como el grado de cumplimiento de estas por parte de las distintas administraciones afectadas. Los encargados de impartir los cursos fueron los técnicos del Síndic Pedro José García Beviá, Raphaël Simons, José Conrado Moya y Miguel Ángel Blanes.

5.4 Informes especiales y otras publicaciones

5.4.1 Informes especiales

Informe especial sobre la situación de la vivienda pública en la Comunitat Valenciana

Con la finalidad de abordar la situación de la vivienda pública en la Comunitat Valenciana, el Síndic de Greuges inició en el año 2016 una queja de oficio sobre esta problemática. Finalmente, esta actuación dio origen a un informe especial, que la institución presentó en les Corts el 10 de abril de 2018. Se trata de un estudio monográfico que analiza en profundidad el panorama actual de la vivienda gestionada por las administraciones públicas —principalmente por la nueva Entitat Valenciana de l’Habitatge i Sòl (antiguo EIGE) y ayuntamientos— para fines sociales, es decir, para atender a los colectivos más vulnerables y en riesgo de exclusión social.

El contenido íntegro del informe puede ser consultado en la página web del Síndic:

[Estudio sobre la situación de la vivienda pública en la Comunitat Valenciana](#)

5.4.2 Otras publicaciones

Informe sobre menores con problemas de conducta internados en centros específicos en la Comunitat Valenciana

Desde el Observatorio del Menor del Síndic de Greuges se impulsó la apertura de una queja de oficio para ahondar sobre la atención que reciben los niños y adolescentes que se encuentran ingresados en centros específicos para menores con problemas de conducta. Una investigación que concluyó a principio de 2018 y que dio lugar a la publicación de un informe que puede ser consultado en nuestra página web:

[Centros de protección específicos de menores con problemas de conducta](#)

Capítulo

6

**Carta de servicios del
Síndic de Greuges.
Indicadores de calidad**



Capítulo 6

Carta de servicios del Síndic de Greuges. Indicadores de calidad

En el *Boletín Oficial de Les Corts Valencianes*, de fecha 30 de noviembre de 2007, se publicó la *Carta de servicios del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana* (corrección de errores en el BOCV, de 14 de noviembre de 2008), que constituye un instrumento valioso para mejorar la calidad de los servicios prestados por el Síndic de Greuges, situando a las personas usuarias en el centro de sus decisiones y garantizando un funcionamiento de esta institución eficaz, eficiente, moderno, innovador y exigente consigo misma.

A través de la *Carta de servicios del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana* se persigue que todas las personas estén en condiciones de conocer por anticipado qué clases de servicios pueden esperar y demandar, cuáles son los compromisos de calidad de dichos servicios y cómo pueden presentar reclamaciones o sugerencias respecto al propio funcionamiento del Síndic de Greuges.

La *Carta de servicios del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana* se inspira en el principio de la mejora continua de los servicios públicos en función de las demandas ciudadanas y posibilita la transparencia y la información, la participación y consulta a las personas usuarias y la responsabilización de los gestores públicos.

En el art. 24 de la referida carta de servicios se contempla la obligación de dar publicidad a los resultados obtenidos en relación con el cumplimiento de los compromisos de calidad en los siguientes términos: «Los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad serán accesibles a la ciudadanía y se publicarán en la página web del Síndic de Greuges y en el informe anual a presentar en Les Corts».

En consecuencia, sin perjuicio de su publicación mensual en la página web de la institución, resulta obligado dar cuenta en el presente informe anual de los indicadores básicos y complementarios de calidad, contemplados en el art. 23 de la carta de servicios, con el fin de comprobar y medir el nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por esta institución en los servicios que presta a la ciudadanía.

6.1 Indicadores básicos de calidad

Estos ofrecen:

a) El número de quejas presentadas

La siguiente tabla recoge el número de quejas recibidas durante el ejercicio 2018 y su evolución desde 1999:

Tabla 31
Evolución del número de quejas presentadas cada mes, de 1999 a 2018

Quejas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total Año
1999	100	110	77	75	192	305	98	64	151	83	252	99	1606
2000	115	73	175	62	131	192	98	52	91	85	123	83	1280
2001	91	113	84	81	102	110	92	66	69	80	125	1355	2368
2002	139	354	355	205	154	143	181	87	131	176	173	164	2262
2003	112	151	127	119	153	149	177	77	143	152	154	128	1642
2004	158	459	200	144	131	171	159	120	162	176	188	145	2213
2005	158	159	202	178	219	195	218	122	170	164	155	173	2113
2006	127	159	162	114	144	145	161	147	136	161	170	118	1744
2007	142	180	166	148	144	154	178	103	161	158	157	164	1855
2008	233	245	305	517	454	333	367	239	354	301	317	262	3927
2009	277	239	239	208	242	271	293	149	380	471	610	268	3647
2010	248	589	2659	1256	645	568	711	575	294	871	642	446	9504
2011	1194	1152	5896	424	451	392	446	256	561	443	445	240	11900
2012	1019	3924	2102	1892	1180	880	642	894	702	442	573	335	14585
2013	2234	2029	6230	4121	1855	505	736	239	313	348	379	145	19134
2014	418	361	3923	3097	379	279	260	597	585	779	1421	929	13028
2015	1055	4085	2086	588	1601	1234	1060	184	1033	275	230	173	13604
2016	872	1080	1595	1612	5312	656	716	428	325	633	467	446	14142
2017	2356	1013	2026	865	3414	3956	2495	210	317	381	301	211	17543
2018	488	344	550	691	2406	949	2671	1735	351	488	1058	471	12202

b) Los tiempos medios de:

- Emisión de los acuse de recibo.
- Admisión a trámite de las quejas (compromiso 10 días).
- Resolución de las quejas (compromiso 30 días).

- Número de reclamaciones sobre la actuación del Síndic.

La siguiente tabla recoge los tiempos de actuación en la tramitación de quejas, así como el número de reclamaciones sobre la actuación del Síndic en 2018:

Tabla 32
Tiempos de actuación en la tramitación de quejas y número de reclamaciones sobre la actuación del Síndic de Greuges en 2018

Mes	Tiempo medio desde la entrada de la queja hasta la admisión a trámite*(días)	Tiempo medio de resolución de las quejas (días)	Número de reclamaciones sobre la actuación del síndic
Enero	10,36	51,59	0
Febrero	6,98	56,88	0
Marzo	7,31	55,09	0
Abril	10,13	61,85	0
Mayo	9,90	60,49	0
Junio	8,82	48,98	0
Julio	8,28	51,04	2
Agosto	10,37	51,62	0
Septiembre	8,46	53,44	0
Octubre	7,85	50,77	0
Noviembre	8,76	47,13	0
Diciembre	9,56	47,30	2

* Junto con la admisión a trámite se hace el acuse de recibo de la queja.

c) Contestación a las consultas escritas

El art. 21.2 de la carta de servicios exige que el acuse de recibo se curse en 5 días y que se le dé respuesta en el plazo de 1 mes.

En 2018, las consultas escritas que se han recibido a través de la página web se han contestado en un tiempo medio de 3 días.

d) Espera para la atención de consultas presenciales y telefónicas

En cuanto a la información presencial, el compromiso adoptado en el art. 21.3.b de la carta de servicios de que «el 90% de las consultas solicitadas se atenderán en un periodo máximo de 15 minutos» se ha cumplido en la medida que no se ha recibido ninguna reclamación en ese sentido.

Respecto a las consultas telefónicas, tampoco se ha recibido ninguna reclamación respecto al incumplimiento del compromiso adoptado en el art. 21.4.d de la carta de

servicios en cuanto a que «el tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no excederá de 1 minuto».

e) Contestación de las reclamaciones y sugerencias

El plazo de 15 días para contestar a las reclamaciones y sugerencias presentadas respecto al funcionamiento de esta institución (arts. 27.5 y 28.4 de la carta de servicios) también se ha cumplido.

En tal sentido debe significarse que se presentaron 2 reclamaciones en el mes de julio, como se recoge en la tabla del apartado b), en relación a la posible existencia de un error en la aplicación informática de la institución, las cuales fueron inmediatamente atendidas; y 2 sugerencias, a finales del mes diciembre, que igualmente aparecen reflejadas en dicha tabla, referentes a la conveniencia de la elaborar una encuesta integrada por una serie reducida de preguntas para su contestación por las personas usuarias de los servicios de esta institución, resuelta, dada su relevancia, por la Junta de Coordinación y Régimen Interior, que señaló al respecto que «La institución del Síndic está trabajando permanentemente, para ir incorporando, y en tal sentido ir mejorando, los instrumentos adecuados, para incrementar los niveles de control de calidad de sus actuaciones».

6.2 Indicadores complementarios de calidad

- a) Número de quejas presentadas, tramitadas, admitidas y remitidas a otros defensores del pueblo.
- b) Número de quejas en las que la Administración Pública acepta la pretensión del reclamante.
- c) Número de resoluciones efectuadas y también de las aceptadas por la Administración Pública.
- d) Número de consultas personales y escritas atendidas.
- e) Número de consultas telefónicas atendidas en el mismo día o en el día hábil siguiente.
- f) Número de consultas atendidas y quejas presentadas por Internet.
- g) Número de entradas a la página web de la institución.

Los datos comprendidos en los puntos a) al g) se encuentran reflejados pormenorizadamente en los apartados de este informe anual titulados [1.1 La actividad del Síndic de Greuges en cifras](#) y [1.2 La Oficina de Atención Ciudadana](#)

- h) Número de quejas de oficio abiertas e informes especiales entregados a Les Corts.

Consultar el [Capítulo 3 Quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges](#) y el Capítulo 5, apartado [5.4 Informes especiales y otras publicaciones](#), de este informe.

- i) Fecha de presentación del Informe Anual en Les Corts.

Previsiblemente, el *Informe anual 2018* se presentará en Les Corts durante el mes de junio de 2019.

- j) Número de ejemplares de publicaciones editados y distribuidos.

Desde hace años, el Síndic de Greuges edita sus publicaciones en soporte electrónico y están disponibles en el apartado de publicaciones de la página web de la institución (www.elsindic.com).

- k) Número de cursos de formación realizados por el personal propio.
- l) Número de cursos de formación organizados en colaboración con otras entidades.

- m) Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución.
- n) Actuaciones realizadas en colaboración o cooperación con otras Instituciones, Administraciones Públicas o entidades.

En cuanto a los puntos k) al n), hay que señalar la formación recibida por el personal del Síndic de Greuges, a través de los distintos cursos y jornadas de formación que convoca el Departamento de Formación de la Diputación Provincial de Alicante, en virtud del convenio suscrito entre ambas instituciones; así mismo, en la participación en los talleres de preparación de las XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo y la intervención puntual en congresos, conferencias y cursos de formación organizados por otras defensorías.

Finalmente, queremos destacar que, en cumplimiento del acuerdo adoptado por todas las defensorías del pueblo para unificar criterios de denominación, hemos utilizado los términos «quejas» y «consultas» con el siguiente significado:

- Quejas: «Procedimientos tramitados a partir de la presentación de una reclamación en los términos previstos por la norma reguladora de cada Institución».
- Consultas: «Las que derivan de peticiones de información u orientación que pudieran realizar los ciudadanos en relación con las vías o cauces que pueden utilizar en relación con un determinado asunto, así como respecto a las entidades (públicas o privadas) a las que poder dirigirse para la protección efectiva de sus derechos, o en relación con otras cuestiones diversas».

Anexo

1

**Cuenta anual del Síndic
de Greuges del ejercicio
2018**



Anexo 1

Cuenta anual del Síndic de Greuges del ejercicio 2018

En este anexo se reproduce el texto de la *Cuenta anual del Síndic de Greuges del ejercicio 2018*, presentada por el secretario general de la institución, sometida a la consideración de la Junta de Coordinación y Régimen Interior del Síndic de Greuges de 12 de marzo de 2019 y aprobada y certificada en esa misma fecha.



JOSÉ ANTONIO IVARS BAÑULS, secretario general del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana,

CERTIFICA

Que la Junta de Coordinación y Régimen Interior de la Institución, en la sesión celebrada el día 12 de marzo de 2019, acordó lo siguiente:

"5.- Aprobación de la liquidación y de la cuenta anual del ejercicio 2018.

Por el Sr. Secretario se expone la cuenta anual del Síndic de Greuges del ejercicio 2018, la cual, seguidamente, se somete a la consideración de los miembros de la Junta de Coordinación y Régimen Interior, a los efectos de su aprobación:

CUENTA

CUENTA ANUAL DEL SINDIC DE GREUGES DEL EJERCICIO 2018

El contenido de las cuentas anuales del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana del ejercicio 2018, conforme a lo previsto en el Plan General de Contabilidad Pública de la Generalitat Valenciana es el siguiente:

1. Balance
2. Cuenta de resultado económico-patrimonial
3. Estado de liquidación del presupuesto
 - 3.1. Liquidación de presupuesto de gastos
 - 3.2. Liquidación del presupuesto de ingresos
 - 3.3. Resultado presupuestario
4. Memoria

1. BALANCE

Activo	31-12-2018	31-12-2017	Pasivo	31-12-2018	31-12-2017
A) INMOVILIZADO	5.807.472,76	5.966.952,77	A) FONDOS PROPIOS	6.230.018,00	6.245.146,39
II Inmovilizaciones inmateriales	47.151,79	55.257,53	I. Patrimonio	11.605.821,05	11.608.826,11
219 Otro inmovilizado inmaterial	116.710,36	115.871,25	100 Patrimonio	5.709.740,39	5.709.740,39
281 Amortizaciones	-69.558,57	-60.613,72	101 Patrimonio en adscripción	5.896.080,66	5.899.085,72
III. Inmovilizaciones materiales	5.760.320,97	5.911.695,24	III. Resultados de ejercicios anteriores	-5.363.679,72	-5.111.263,57
221 Construcciones	5.896.080,66	5.896.080,66	120 Resultados positivos ejercicios anteriores	-5.363.679,72	-5.111.263,57
222,3 Instalaciones técnicas y maquinarias	138.631,40	250.998,23	IV. Resultados del ejercicio	-12.123,33	-252.416,15
224,6 Utillaje y mobiliario	72.798,77	74.772,25	129 Resultados del ejercicio	-12.123,33	-252.416,15
227,8,9 Otro inmovilizado	369.815,75	499.281,40			
282 Amortizaciones	-717.005,61	-809.437,30	D) ACREEDORES A CORTO PLAZO	266.823,01	250.856,67
B) GASTOS A DISTRIBUIR EN EJER.	0,00	0,00	III Acreedores	266.528,26	250.856,67
			40 Acreedores presupuestarios	67.070,02	72.994,17
			41 Acreedores no presupuestarios	199.458,24	177.862,50
C) ACTIVO CIRCULANTE	689.368,25	529.050,29	561 Depósitos recibidos a corto plazo	294,75	0,00
II. Deudores	237.730,61	69.333,66			
43 Deudores presupuestarios	237.730,61	69.333,66			
44 Deudores no presupuestarios	0,00	0,00			
III. Inversiones financieras temporales	0,00	85,00			
565 Fianzas y depósitos constituidos	0,00	85,00			
IV. Tesorería	408.925,60	459.631,63			
570,1 Caja y Bancos	408.925,60	459.631,63			
V. Ajustes por periodificación	42.712,04	0,00			
TOTAL ACTIVO (A+B+C)	6.496.841,01	6.496.003,06	TOTAL PASIVO (A+D)	6.496.841,01	6.496.003,06

2. CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO-PATRIMONIAL.

DEBE	2018	2017	HABER	2018	2017
A) GASTOS			B) INGRESOS		
1. Gastos de funcionamiento de los servicios y prest. soc.			1. Otros ingresos de gestión ordinaria		
- Sueldos, salarios y asimilados	2.323.948,02	2.275.643,90	- Ingresos financ. difer. positivas	0,00	0,00
- Cargas sociales	498.454,65	515.183,78	- Otros ingresos de gestión	5.050,31	30.435,59
- Dotaciones para amortizaz. inmov.	160.756,20	160.100,88	2. Transferencias y subvenc.		
- Otros gastos de gestión	274.867,58	323.165,43	- Transf y subvenc. corrientes	3.477.385,40	3.007.255,03
2. Transferencias y subvenciones			3. Ganancias e ingresos extraord.		
- Transferencias y subv. Corrientes	227.687,39	16.012,78	- Ganancias e ingresos extraordinaria.	0,00	0,00
3. Pérdidas y gastos extraordin.					
- Pérdidas y gastos extraordinarios	8.845,20	0,00			
Total Debe	3.494.559,04	3.290.106,77	Total Haber	3.482.435,71	3.037.690,62
AHORRO			DESAHORRO	12.123,33	252.416,15

3. ESTADO DE LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO.**3.1. Liquidación de presupuesto de gastos**

Se incluye a continuación la ejecución del presupuesto de gastos 2018, de acuerdo con su clasificación económica:

Capítulo	Créditos iniciales	Modificaciones	Créditos definitivos	Gastos comprometidos	Obligaciones reconocidas netas	Remanentes de crédito	Pagos	Obligaciones pendientes de pago
I. Gastos de personal	2.986.810,00	29.315,40	3.016.125,40	2.829.681,41	2.829.681,41	186.443,99	2.791.947,67	37.733,74
II. Gastos de funcionamiento	409.000,00	41.205,53	450.205,53	314.082,29	291.035,92	159.169,61	261.699,64	29.336,28
III. Gastos financieros	5.000,00	0,00	5.000,00	74,30	74,30	4.925,70	74,30	0,00
IV. Transferencias corrientes	15.000,00	229.279,39	244.279,39	227.687,39	227.687,39	16.592,00	227.687,39	0,00
VI. Inversiones reales	32.200,00	7.708,70	39.908,70	14.618,61	13.126,45	26.782,25	13.126,45	0,00
VIII. Activos financieros	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
Total	3.448.070,00	307.509,02	3.755.579,02	3.386.144,00	3.361.605,47	393.973,55	3.294.535,45	67.070,02

3.2. Liquidación del presupuesto de ingresos

Se incluye a continuación la ejecución del presupuesto de ingresos 2018, de acuerdo con su clasificación económica:

Capítulo	Previsiones iniciales	Modificaciones	Previsiones definitivas	Derechos reconocidos netos	Recaudación neta	Derechos Cancelados	Derechos pendientes de cobro
3. Tasas y otros ingresos	0,00	0,00	0,00	5.050,31	5.050,31	0,00	0,00
4. Transferencias corrientes	3.448.070,00	29.315,40	3.477.385,40	3.477.385,40	3.239.654,79	0,00	237.730,61
5. Ingresos patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8. Activos financieros	0,00	278.193,62	278.193,62	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	3.448.070,00	307.509,02	3.755.579,02	3.482.435,71	3.244.705,10	0,00	237.730,61

3.3. Resultado presupuestario

CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	IMPORTES
1. (+) Operaciones no Financieras	3.482.435,71	3.361.605,47	120.830,24
2. (+) Operaciones con Activos Financieros	0,00	0,00	0,00
3. (+) Operaciones Comerciales	0,00	0,00	0,00
I. RESULTADO PRESUPUESTARIO (1+2+3)	3.482.435,71	3.361.605,47	120.830,24
II. VARIACIÓN NETA DE PASIVOS FINANCIEROS	0,00	0,00	0,00
III. SALDO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO (I+II)			120.830,24
4. (+) Créditos gastados financiados con remanente de tesorería			23.106,29
5. (-) Desviaciones de financiación positivas por recursos del ejercicio en gastos de financ. afectada			0,00
6. (+) Desviaciones de financiación negativas en gastos con financiación afectada			0,00
IV. SUPERÁVIT O DÉFICIT DE FINANCIACIÓN DEL EJERCICIO			143.936,53

Como se observa en el cuadro anterior, el saldo presupuestario del ejercicio (120.830,26) se incrementa en 23.106,29 por los créditos gastados financiados con remanente de tesorería.

4. MEMORIA**1. El Síndic de Greuges**

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es el alto Comisionado de Les Corts Valencianes para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

La institución fue creada y regulada a través de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, y tiene como misión supervisar la actuación de la administración pública de la Comunitat Valenciana en el ámbito de sus competencias, atribuidas por el artículo 24 del Estatuto de Autonomía y por la citada Ley.

El Síndic de Greuges es políticamente independiente y actúa con objetividad, imparcialidad e independencia en el ejercicio de sus funciones.

El marco legal y normativo específico del Síndic de Greuges es:

- La Ley 11/1988 del Síndic de Greuges
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges.

El Síndic de Greuges se integra en el presupuesto de la Generalitat como:

Sección 01-Les Corts Valencianes-

Servicio 02 -Síndic de Greuges-

Programa 111.50 -Defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos-.

La actividad realizada por el Síndic de Greuges durante el año 2018 se recoge en el correspondiente Informe Anual del que se dará cuenta ante la Comisión de Peticiones de Les Corts Valencianes de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31.1 de la Ley 11/1988 que nos regula.

2. Normas contables, principios contables y normas de valoración

2.1 Aspectos generales

El Síndic de Greuges, Les Corts Valencianes y el resto de instituciones recogidas en el art. 20.3 de la Ley Orgánica 1/2006 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana constituyen la Generalitat y forman parte integral de ella.

Todas estas instituciones, con independencia de su configuración jurídica, tienen sus presupuestos integrados en el de la Generalitat y poseen un régimen específico de gestión de sus presupuestos.

La dotación económica necesaria para el funcionamiento del Síndic de Greuges constituye una partida independiente en los presupuestos de Les Corts Valencianes y de su dotación rinde cuenta de forma propia.

De acuerdo con el artículo 34 del Reglamento del Síndic de Greuges, su régimen de contabilidad e intervención será el específico de Les Corts Valencianes, por ello utiliza como norma general para la gestión de su presupuesto, en todo lo que le sea de aplicación, las bases de ejecución del Presupuesto de Les Corts Valencianes, que con carácter anual, se aprueban por la Mesa de Les Corts así como los acuerdos que éstas dicten para adaptar la normativa administrativa del sector público a su concreta organización.

Igualmente, el Síndic de Greuges comparte con Les Corts Valencianes y con el resto de instituciones mencionadas anteriormente las siguientes características específicas:

- Gestión presupuestaria completamente independiente de la administración de la Generalitat.
- Todas estas instituciones constituyen secciones independientes del presupuesto de la Generalitat excepto el Síndic de Greuges que forma parte de la Sección 01 de Les Corts Valencianes.
- Tienen un tratamiento diferenciado de los remanentes de crédito (disposición adicional primera-uno de la Ley de Presupuestos de la Generalitat). A diferencia de lo establecido en el artículo 45.1 de la Ley de la Generalitat de Hacienda Pública (LGHP) para los presupuestos de otras secciones del presupuesto de la Generalitat, podrán incorporar los remanentes a ejercicios futuros.
- Las dotaciones presupuestarias de estas secciones las libra mensualmente la Tesorería de la Generalitat, por doceavas partes, a nombre de las mismas y no estarán sujetas a justificación (disposición adicional primera-dos de la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2018).
- El Síndic de Greuges debe rendir cuentas a Les Corts Valencianes.

Todas estas características distintivas aconsejan elaborar de forma individual las cuentas anuales de esta institución.

Con objeto de dar la información más completa posible de la gestión económica y presupuestaria del Síndic de Greuges, se ha aplicado en su integridad lo establecido en el Plan General de Contabilidad Pública de la Generalitat (PGCPG).

Las Bases de gestión y ejecución del Presupuesto y las normas de Les Corts Valencianes para cada ejercicio, que utiliza el Síndic de Greuges para su régimen de contabilidad e intervención, recogen la aplicación de las principales disposiciones aplicables a los aspectos presupuestarios y contables (Leyes de presupuestos anuales, LGHP, PGCPG) con las características específicas que tienen en común el Síndic de Greuges y Les Corts Valencianes.

La información contable así elaborada, sin duda ha de conducir a que las cuentas expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de la ejecución del presupuesto y de los resultados del Síndic de Greuges como partida independiente en los presupuestos de Les Corts.

2.2. Principios y normas aplicados

Según el PGCPG, la información contable contenida en las cuentas anuales debe ser accesible a una pluralidad de agentes económicos y sociales; en el caso del Síndic de Greuges, principalmente a Les Corts y a los ciudadanos en general.

Los requisitos que debe cumplir la información contenida en los estados contables periódicos son los siguientes:

- identificación
- oportunidad
- claridad
- relevancia
- razonabilidad
- economía
- imparcialidad
- objetividad y
- verificabilidad.

La aplicación de los principios contables públicos, según establece el PGCPG, debe conducir a que las cuentas anuales expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de la ejecución del presupuesto y de los resultados de la entidad. Dichos principios son:

- principio de entidad contable
- principio de gestión continuada
- principio de uniformidad
- principio de importancia relativa
- principio de registro
- principio de prudencia
- principio de devengo
- principio de imputación de la transacción
- principio del precio de adquisición
- principio de correlación de ingresos y gastos
- principio de no compensación y
- principio de desafectación.

3. Información de carácter financiero

3.1. Cuadro de financiación

FONDOS APLICADOS	EJERCICIO 2018	EJERCICIO 2017	FONDOS OBTENIDOS	EJERCICIO 2018	EJERCICIO 2017
1. Recursos aplicados en operaciones de gestión	3.333.802,84	3.130.005,89	1. Recursos procedentes de operaciones de gestión	3.482.435,71	3.037.690,62
c) Servicios exteriores	269.970,35	318.338,00	c) Ingresos tributarios	0,00	0,00
d) Tributos	4.822,93	4.822,93	d) Ingresos urbanísticos	0,00	0,00
e) Gastos de personal y prestaciones sociales	2.822.402,67	2.790.827,68	e) Transferencias y subvenciones	3.477.385,40	3.007.255,03
f) Transferencias y subvenciones	227.687,39	16.012,78	f) Ingresos financieros	0,00	0,00
g) Gastos financieros	74,30	4,50	g) Otros ingresos de gestión corriente y excepcionales	5.050,31	30.435,59
h) Otras pérdidas de gestión corriente y excep.	8.845,20	0,00	h) Provisiones aplicadas de activos circulantes	0,00	0,00
4. Adquisiciones y otras altas del inmovilizado	13.126,45	56.605,33	3. Incrementos directos de patrimonio	0,00	0,00
b) Invers. inmateriales	1.301,23	21.731,24	a) En adscripción	0,00	0,00
c) Invers. materiales	11.825,22	34.874,09	5. Enajenaciones y otras bajas de inmovilizado	6.909.467,77	6.738.705,92
5. Disminuciones directas de patrimonio	0,00	0,00	b) Invers. inmateriales	176.484,97	52.447,47
6. Cancelación o traspaso a c.p. deudas l.p.	0,00	0,00	c) Invers. materiales	6.732.982,80	6.686.258,45
7. Provisiones por riesgos y gastos	0,00	0,00	TOTAL ORÍGENES	10.391.903,48	9.776.396,54
TOTAL APLICACIONES	3.346.929,29	3.186.611,22	EXCESO DE ORÍGENES S/APLICACIONES (AUMENTO DE CAPITAL CIRCULANTE)		
EXCESO DE ORÍGENES S/APLICACIONES (AUMENTO DE CAPITAL CIRCULANTE)	7.044.974,19	6.589.785,32	EXCESO DE APLIC. S/ORÍGENES (DISMIN. DE CAP. CIRCULANTE)		

VARIACIÓN CAPITAL CIRCULANTE	EJERCICIO 2018		EJERCICIO 2017	
	AUMENTOS	DISMINUCIONES	AUMENTOS	DISMINUCIONES
2. Deudores				
a) Presupuestarios	168.396,95			38.711,34
b) No presupuestarios		85,00		642,14
3. Acreedores				
a) Presupuestarios	5.924,15		22.079,67	
b) No presupuestarios		21.890,49		11.719,45
7. Tesorería				
a) Caja	1.766,06			2,25
b) Bancos e instituciones de crédito		52.472,09		119.925,09
TOTAL	176.087,16	74.447,58	22.079,67	171.000,27
TOTAL VARIACIÓN DEL CAPITAL CIRCULANTE	101.639,58			148.920,60

3.2. Remanente de tesorería

El estado de remanente de tesorería, al cierre del ejercicio 2018, es el siguiente:

IMPORTES

1.- (+) DEUDORES PENDIENTES DE COBRO		237.730,61	
DE PRESUPUESTO DE INGRESOS. PRESUPUESTO CORRIENTE	237.730,61		
DE PRESUPUESTO DE INGRESOS. PPTOS. CERRADOS	0,00		
DE OPERACIONES COMERCIALES (*)	0,00		
DE RECURSOS DE OTROS ENTES PÚBLICOS	0,00		
DE OTRAS OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS	00,00		
MENOS = SALDOS DE DUDOSO COBRO	0,00		
MENOS = INGRESOS REALIZADOS PENDIENTES DE APLICACIÓN DEFINITIVA	0,00		
2.-(-) ACREEDORES PENDIENTES DE PAGO		247.632,35	
DE PRESUPUESTO DE GASTOS. PRESUPUESTO CORRIENTE	67.070,02		
DE PRESUPUESTO DE GASTOS. PPTOS. CERRADOS	0,00		
DE PRESUPUESTO DE INGRESOS	0,00		
DE OPERACIONES COMERCIALES (*)	0,00		
DE RECURSOS DE OTROS ENTES PÚBLICOS	0,00		
DE OTRAS OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS	180.562,33		
MENOS = PAGOS REALIZADOS PENDIENTES DE APLICACIÓN DEFINITIVA	0,00		
3.- (+) FONDOS LÍQUIDOS		408.925,60	
4.- REMANENTE DE TESORERÍA AFECTADO			0,00
5.- REMANENTE DE TESORERÍA PARA GASTOS GENERALES (1 - 2 + 3 - 4)			399.023,86
REMANENTE DE TESORERÍA TOTAL (1 - 2 + 3) / (4 + 5)		399.023,86	399.023,86

(*) SOLO ORGANISMOS AUTÓNOMOS NO ADMINISTRATIVOS

A efectos de lo estipulado en la disposición adicional primera de la Ley 28/2018, de 28 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2019, se hace constar que el remanente de tesorería no empleado en la incorporación de remanentes de crédito al ejercicio 2019 asciende a 356.245,16 euros. Se considera afectado aquel remanente cuya incorporación al ejercicio 2019 se acuerde por la Junta de Coordinación y Régimen Interior de la Institución.

3.3. Tesorería

El estado de tesorería, al cierre del ejercicio 2018, es el siguiente:

CONCEPTOS	IMPORTES	
I. COBROS		9.483.097,06
a. (+) del Presupuesto corriente	3.244.705,10	
b. (+) de presupuestos cerrados	69.333,66	
c. (+) de operaciones no presupuestarias de tesorería	6.169.058,30	
d. (+) de operaciones comerciales	0,00	
II. PAGOS		9.533.803,09
a. (+) del Presupuesto corriente	3.294.535,45	
b. (+) de presupuestos cerrados	72.994,17	
c. (+) de operaciones no presupuestarias de tesorería	6.166.273,47	
d. (+) de operaciones comerciales	0,00	
III. FLUJO NETO DE TESORERÍA DEL EJERCICIO (I-II)		-50.706,03
IV. Saldo Inicial de Tesorería		459.631,63
V. SALDO FINAL DE TESORERÍA (III+IV)		408.925,60

El estado del flujo neto de la tesorería del ejercicio 2018 es el siguiente

ESTADO DEL FLUJO NETO DE TESORERÍA DEL EJERCICIO			
PAGOS	IMPORTE	COBROS	IMPORTE
1. Operaciones de gestión	3.281.409,00	1. Operaciones de gestión	3.244.705,10
a) Compras netas	0,00	a) Ventas netas	0,00
b) Servicios exteriores	256.876,71	b) Impuestos directos	0,00
c) Tributos	4.822,93	c) Impuestos indirectos	0,00
d) Gastos de Personal	2.791.947,67	d) Tasas, precios públicos y contribuciones especiales	0,00
e) Prestaciones Sociales	0,00	e) Cotizaciones sociales	0,00
f) Transferencias y subvenciones	227.687,39	f) Transferencias y subvenciones	3.239.654,79
g) Gastos Financieros	74,30	g) Ingresos financieros	0,00
h) Otros gastos de gestión corriente	0,00	h) Otros Ingresos de Gestión corrientes	5.050,31
2. Gastos de Formalizacion de Deudas	0,00		
3. Adquisiciones de inmovilizado	13.126,45	2. Deudas a largo plazo	0,00
a) Destinados al uso general	0,00	a) Empréstitos y pasivos análogos	0,00
b) I. Inmateriales	1.301,23	b) Préstamos recibidos	0,00
c) I. Materiales	11.825,22	c) Otros conceptos	0,00
4. Cancelación anticipada de deudas a largo plazo	0,00	3. Presupuestos cerrados	69.333,66
a) Empréstitos y pasivos análogos	0,00	a) Operaciones de gestión	69.333,66
b) Préstamos recibidos	0,00	b) Deudas	0,00
5. Presupuestos cerrados	72.994,17	c) Enajenación de inmovilizado	0,00
a) Operaciones de gestión	63.423,07	d) Enajenación de inversiones financieras a CP	0,00
b) Adquisiciones de inmovilizado	9.571,10	4. Cuentas no presupuestarias	5.086.615,37
c) Cancelación de deudas	0,00	a) Acreedores no presupuestarios	724.189,00
d) Adquisición de inversiones financieras a CP	0,00	b) Deudores no presupuestarios	3.649,26
6. Cuentas no presupuestarias	5.083.830,54	c) Por administración de recursos de otros entes	0,00
a) Anticipos de tesorería	0,00	d) Otros Conceptos No Presupuestarios	4.358.777,11
b) Acreedores no presupuestarios	721.907,77		
c) Deudores no presupuestarios	3.145,66		
d) Por administración de recursos de otros entes	0,00		
e) Otros conceptos no presupuestarios	4.358.777,11		
TOTAL PAGOS	8.451.360,16	TOTAL COBROS	8.400.654,13
SUPERÁVIT DE TESORERÍA	0,00	DÉFICIT DE TESORERÍA	50.706,03

3.4. Conciliación del resultado económico-patrimonial y el saldo presupuestario

En el cuadro siguiente se muestra la conciliación entre el resultado de la liquidación del ejercicio presupuestario y el de la cuenta del resultado económico-patrimonial del ejercicio 2018.

Importes	
1. Resultado económico-patrimonial	-12.123,33
2. Resultado presupuestario del ejercicio	120.830,24
3. Diferencia en resultados (1-2)	-132.953,57
Factores de diferencia en los resultados	
A) Ingresos presupuestarios no económicos	0,00
VIII Reintegros de préstamos	0,00
B) Gastos económicos no presupuestarios	188.792,06
Pérdidas y gastos extraordinarios	8.845,20
Dotación a la Provisión de Insolvencias	160.756,20
Gastos devengados en 2018	19.190,66
C) Gastos presupuestarios no económicos	55.838,49
Inversiones	13.126,45
Activos financieros	0,00
Gastos anticipados en 2018 con vencimiento en 2019	42.712,04
D) Ingresos económicos no presupuestarios	0,00
Beneficio e ingresos extraordinarios	0,00
4. Diferencia en los factores (A+B)-(C+D)	132.953,57
Conciliación: Diferencia en resultados + Diferencia en los factores (3+4)	
	0,00

4. Información sobre la ejecución del gasto público

4.1. Modificaciones de crédito

Durante el ejercicio se han producido las siguientes modificaciones de los créditos existentes en el presupuesto de gastos:

CAPÍTULO	CRÉDITOS. EXTRAORD.	SUPLM. CRÉDITO	AMPLIAC. DE CRÉDITO	POSITIVAS	NEGATIVAS	INCORPORAC. REMANENTES DE CRÉDITO	CRÉDITOS GENERADOS INGRESOS	BAJAS POR ANULACIÓN	TOTAL MODIFICACIÓN
1	0,00	0,00	0,00	33.880,94	33.880,94	0,00	29.315,40	0,00	29.315,40
2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	41.205,53	0,00	0,00	41.205,53
3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	222.279,39	0,00	0,00	0,00	0,00	7.000,00	0,00	0,00	229.279,39
6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7.708,70	0,00	0,00	7.708,70
8	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Gen.:	222.279,39	0,00	0,00	33.880,94	33.880,94	55.914,23	29.315,40	0,00	307.509,02

Debe hacerse constar que la totalidad de la incorporación de remanentes de 2018 se ha financiado mediante la incorporación de parte del remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2017.

4.2. Ejecución de proyectos de inversión

No existen proyectos de inversión pendientes de ejecución al cierre del ejercicio.

4.3. Remanentes de crédito

Capítulo	REMANENTES COMPROMETIDOS Y NO COMPROMETIDOS	
	INCORPORABLES (DA I ^{LP})	NO INCORPORABLES
I Gastos de personal	186.443,99	0,00
II Gastos de funcionamiento	159.169,61	0,00
III Gastos financieros	4.925,70	0,00
IV Transferencias corrientes	16.592,00	0,00
VI Inversiones reales	26.782,25	0,00
VIII Activos financieros	60,00	0,00
Total	393.973,55	0,00

Los remanentes de crédito son créditos presupuestarios que al finalizar el ejercicio no han llegado a la fase de contracción de la obligación.

Debe hacerse constar lo dispuesto en el apartado primero de la disposición adicional primera de la Ley de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2019:

“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 y el Comitè Econòmic i Social podran incorporar los remanentes de presupuestos anteriores a los mismos capítulos presupuestarios en que estuvieran consignados en 2018. Dicha disposición, si bien en caso de incorporación de remanentes obliga a hacerlo en los mismos capítulos económicos, no limita que la incorporación de los mismos deba efectuarse en una fase concreta – o a partir de una fase concreta- de tramitación presupuestaria, por lo que tales remanentes quedan en disposición de lo que la Junta de Coordinación y Régimen Interior considere que deba incorporarse al ejercicio 2019.

4.4. Contratación administrativa

En el cuadro que aparece a continuación se resume la contratación administrativa del ejercicio, con excepción de los contratos menores de importe inferior a 5.000 euros que se detallan en el perfil del contratante y en el portal de transparencia de la Institución.

Tipo de Contrato	Procedimiento Adjudicación	Convocados en el ejercicio	Adjudicados en el ejercicio	Importe A adjudicado
Servicios	Acuerdo Marco	0	0	152.081,60
Servicios	Negociado	0	0	2.250,00
Servicios	Acuerdo Marco	0	0	25.000,00
Servicios	Acuerdo Marco	0	0	52.500,00
Suministros	Acuerdo Marco	1	1	18.000,00
Suministros	Acuerdo Marco	1	1	15.414,47
Suministros	Acuerdo Marco	0	0	5.000,00
Servicios	Prórroga AM	0	0	615,10
Servicios	Menor	1	1	6.515,40
Servicios	Menor	1	1	7.198,21
Servicios	Menor	0	0	17.900,0
Servicios	Menor	1	1	5.046,52
Seguro	Privado	1	1	31.614,72
Suministros	Acuerdo Marco	1	1	1.960,00
Suministros	Acuerdo Marco	1	1	1.479,00
Privado	Simplificado Sumario	1	0	32.500,00

4.5. Personal

La composición de la plantilla y de la relación de puestos de trabajo del Síndic de Greuges, al cierre del ejercicio es la siguiente:

		<u>Hombres</u>	<u>Mujeres</u>
• Altos Cargos:	3	3	
• Secretario General:	1	1	
• Personal técnico superior:	17	11	6
• Personal técnico medio:	3		3
• Personal administrativo:	13	4	9
• Personal subalterno:	2	2	
	Total	21	18

La situación de la plantilla (puestos ocupados) a 31 de diciembre de 2018 y las retribuciones abonadas con cargo a las obligaciones reconocidas en dicho ejercicio son las siguientes:

Categoría	Total perceptores	Importe 2018
10 Altos Cargos	3	277.307,48
11 Personal Eventual	36	1.957.555,14
12 Trienios		68.684,43
15 Gratificaciones y Festivos		1.210,31
16 Cuotas sociales y seguros		524.924,05

Se hace constar que al cierre del ejercicio se ha contabilizado el devengo de la paga extraordinaria del mes de junio en la contabilidad económico financiera.

4.6. Acreedores presupuestarios

El saldo de este epígrafe del balance a 31 de diciembre de 2018 (67.070,02) está compuesto en su integridad por las obligaciones pendientes de pago que se derivan de la liquidación del presupuesto de gastos del ejercicio.

4.7. Obligaciones pendientes de presupuestos cerrados

A 31 de diciembre de 2018 no quedan obligaciones pendientes de pago de ejercicios cerrados.

4.8. Compromisos de gastos con cargo a ejercicios futuros

El cuadro siguiente muestra en euros los gastos comprometidos con cargo a ejercicios posteriores a 31 de diciembre de 2018.

Concepto	Ejercicio 2019	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021
Seguridad	15.841,85		
Telefonía Lote 2	8.893,07	7.401,72	2.467,24
Telefonía Lote 3	13.994,45	15.574,77	3.673,46
Prevención Riesgos	2.138,25		
Correos y Telégrafos	3.250,00		
Combustible	10.890,00	1.815,00	
Energía eléctrica	3.108,57		
Limpieza	584,21		

4.9. Operaciones no presupuestarias

El siguiente cuadro muestra la información sobre los movimientos habidos en las diferentes cuentas no presupuestarias en el ejercicio

1. DEUDORES

CTA.PGCP.	CONCP.	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL PDTE. COBRO	RECTIFICACIÓN	PAGOS EFECTUADOS	TOTAL CARGO	DATA (INGRESOS)	SALDO PDTE. COBRO EN 31/12
5650	10080	FIANZAS CONSTITUIDAS A CORTO PLAZO	55,00	0,00	0,00	55,00	55,00	0,00
5660	10080	DEPÓSITOS CONSTITUIDOS A CORTO PLAZO	30,00	0,00	0,00	30,00	30,00	0,00
Total Gen.:			85,00	0,00	0,00	85,00	85,00	0,00

2.ACREEDORES

CTA.PGCP	CONCP.	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL PDTE. PAGO	RECTIFI-CACIÓN	INGRESOS REALIZADOS	TOTAL DATA	CARGO (PAGOS)	SALDO PDTE. PAGO EN 31/12
416	20900	ACREED. NO PRESUPUESTARIO	0,00	0,00	902.175,35	902.175,35	902.175,35	0,00
419	20060	OTROS ACREEDORES NO PRESUPUESTARIOS	177.862,50	0,00	180.267,58	358.130,08	177.862,50	180.267,58
4751	20001	HACIENDA PÚBLICA ACREEDORA POR IRPF	0,00	0,00	621.663,96	621.663,96	621.663,96	0,00
4760	20030	SEGURIDAD SOCIAL ACREEDORA	0,00	0,00	98.638,56	98.638,56	98.638,56	0,00
5600	20080	FIANZAS RECIBIDAS A C.P.	0,00	0,00	294,75	294,75	0,00	294,75
5610	20060	RETENCIONES	0,00	0,00	3.591,73	3.591,73	3.591,73	0,00
Total Gen.:			177.862,50	0,00	1.806.631,93	1.984.494,43	1.803.932,10	180.562,33

4.10. Transferencias y subvenciones concedidas

Partida	Previsiones definitivas	Obligaciones reconocidas	Pagos realizados	Pendientes de pago a 31/12
Transferencias a la Generalitat. Dev. Reman.	222.279,39	222.279,39	222.279,39	0,00

La partida “Transferencias a la Generalitat por devolución de remanentes” es consecuencia del cambio de criterio de contabilización del remanente de tesorería a devolver a la Generalitat de acuerdo con lo establecido anualmente en la Disposición Adicional Primera de la Ley de Presupuestos de la Generalitat. A diferencia de ejercicios anteriores, y siguiendo el criterio de Les Corts Valencianes, se ha registrado dicha devolución como una transferencia concedida a la Generalitat por devolución del remanente en vez de como una modificación por anulación en los derechos a cobrar de la Generalitat. El importe consignado por este concepto en el capítulo de transferencias y subvenciones concedidas del estado de gastos de la liquidación del presupuesto se ha compensado en formalización con los derechos a cobrar de la Generalitat.

Este cambio de criterio no tiene ningún efecto en la determinación del superávit de financiación del ejercicio 2018 ni en el remanente de tesorería a 31 de diciembre de 2018.

5. Información sobre la ejecución del ingreso público

5.1 Proceso de gestión

La gestión del presupuesto de ingresos durante el ejercicio 2018, en el máximo nivel de detalle, ha sido la siguiente:

5.1.1. Ingresos de corriente

Clasificación económica	Previsiones iniciales	Modificaciones	Previsiones definitivas	Derechos	Derechos	Reconocido neto	Recaudación neta
				Reconocidos Total	anulados		
391 Otros ingresos	0,00	0,00	0,00	5.050,31	0,00	5.050,31	5.50,31
431 Transferenc. corrien.	3.448.070,00	29.315,40	3.477.385,40	3.477.385,40	0,00	3.477.385,40	3.239.654,79
520 Intereses de depósitos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
870 Remanentes de tesorería	0,00	278.193,62	278.193,62	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	3.448.070,00	307.509,02	3.755.579,02	3.482.435,71	0,00	3.482.435,71	3.244.705,10

5.1.2. De presupuestos de cerrados de ingresos

No quedan ingresos pendientes de cobro de ejercicios cerrados.

En principio los únicos recursos financieros del Síndic de Greuges son los consignados en las respectivas leyes de presupuestos, librados mensualmente por la tesorería de la Generalitat. En la práctica, a esos ingresos hay que añadir, aunque en cuantía muy reducida, algún ingreso eventual.

Aunque los fondos de la Generalitat no son estrictamente “ingresos”, y que el Síndic de Greuges es parte intrínseca de la Generalitat y en puridad es una mera transferencia interna de fondos de Tesorería a las cuentas bancarias del Síndic, a efectos de gestión presupuestaria, contable y de control de la institución, se ha considerado necesario elaborar un estado de ingresos y contabilizarlos en el concepto presupuestario 431 “transferencias corrientes”.

Los ingresos consignados a favor del Síndic de Greuges en la Ley de la Generalitat 22/2017, de 29 de diciembre, de Presupuestos para 2018 se elevaron a 3.448.070,00 euros.

Los derechos anteriormente mencionados constituyen la principal fuente de ingresos del Síndic de Greuges ya que representan prácticamente el 100% de los derechos reconocidos en el presupuesto del ejercicio 2018.

Mediante acuerdo del Consell, de 15 de octubre de 2018, se aprobó la compensación del remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2017 por importe de 222.279,39 euros. Dicho reintegro se ha realizado en la forma indicada en el punto 4.10.

5.2. Aplicación del remanente de tesorería ejercicio 2017

Del remanente de tesorería no afectado existente a 31 de diciembre de 2017 se ha aplicado 55.914,23 euros para financiar modificaciones del presupuesto de gastos. De la cuantía restante se ha devuelto a la Generalitat 222.279,39 euros, mediante la compensación acordada por el Consell, conforme a lo establecido en el apartado 3 de la disposición adicional primera de la Ley 22/2017, de 29 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2018.

6. Gastos con financiación afectada

No existen gastos con financiación afectada al cierre del ejercicio.

7. Información sobre el inmovilizado no financiero

7.1. Inmovilizado inmaterial y material

Los movimientos del ejercicio de los principales epígrafes del inmovilizado material e inmaterial son los siguientes:

Inmovilizado material

Denominación	Saldo neto a 31/12/2017	Altas	Bajas	Saldo neto a 31/12/2018	Amortización Acumulada
Construcciones	5.896.080,66	0,00	0,00	5.896.080,66	314.457,64
Maquinaria e instalaciones	250.998,23	0,00	112.366,83	138.631,40	63.407,54
Mobiliario	74.772,25	1.031,58	3.005,06	72.798,77	57.593,93
Equipos procesos informac.	369.620,30	4.853,09	133.563,49	240.909,90	147.993,54
Elementos de transporte	52.154,15	0,00	0,00	52.154,15	52.154,15
Otro inmovilizado material	77.506,95	5.940,55	6.695,80	76.751,70	81.398,81

Inmovilizado inmaterial

Denominación	Saldo neto a 31/12/2017	Altas	Bajas	Saldo neto a 31/12/2018	Amortización Acumulada
Otro inmovilizado inmaterial	115.871,25	1.031,23	462,12	116.710,36	60.151,60

En el presente ejercicio se ha procedido a la revisión de gran parte del inmovilizado material e inmaterial con el fin de actualizarlo y proceder a la correspondiente regularización contable.

Amortizaciones

Los coeficientes de amortización aplicados son los oficialmente aprobados mediante el Real Decreto 1777/2004, con la excepción de los libros que se amortizan en su integridad en el ejercicio en que son adquiridos.

Inmovilizado adscrito

El principal elemento del inmovilizado lo constituye la sede del Síndic de Greuges, compuesta de dos edificios, uno sito en la calle Pascual Blasco nº 1 y el otro en la calle Cid, 4 de la ciudad de Alicante. La afectación a Les Corts Valencianes del primero fue acordada por Orden de la Conselleria de Economía y Hacienda de 17 de noviembre de 1993 y la de la calle Cid por Orden de fecha 22 de junio de 1995

8. Información sobre los fondos propios

El movimiento de los fondos propios durante el ejercicio 2018 ha sido el siguiente:

		SALDO A 31/12/2017	Traspaso	SALDO A 31/12/2018
100	Patrimonio	5.709.740,39	0,00	5.709.740,39
101	Patrimonio recibido en adscripción	5.899.085,72	-3.005,06	5.896.080,66
120	Resultados negativos ejercicios anteriores	-5.111.263,57	-252.416,15	-5.363.679,72
120	Resultados del ejercicio 2017	-252.416,15	252.416,15	0,00
129	Resultados del ejercicio 2018	0,00	-12.123,33	-12.123,33
	Total	6.245.146,39	-15.128,39	6.230.018,00

9. Información sobre las inversiones financieras

Los fondos líquidos obrantes en la tesorería del Síndic de Greuges a 31 de diciembre de 2018 ascendían a 408.925,60 euros, de los cuales 2.293,32 euros se encontraban en metálico en las dependencias del Síndic y 406.632,287 euros, en una entidad bancaria. Se adjuntan como anexo I el acta de arqueo, debidamente firmada por los responsables del Síndic, y como Anexo II el certificado de la entidad bancaria en los que se encuentran situados los fondos.

10. Control y fiscalización

De conformidad con lo establecido en el artículo 34.4 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges el director del área económica de Les Corts Valencianes ejercerá la función asesora y fiscalizadora del Síndic de Greuges, pero en la práctica, hasta la fecha, no se había aplicado ese control sobre esta Institución. Sin embargo la Mesa de les Corts en su reunión de fecha 13 de noviembre de 2018 acordó que a partir del 1 de enero de 2019 la Intervención de Les Corts efectuará un control financiero permanente (de legalidad y contable) de la actividad económica del Síndic de Greuges.

La presente cuenta anual se remite a Les Corts Valencianes y al Síndic de Comptes de la Generalitat Valenciana a los efectos oportunos.

Sometida la presente propuesta a votación, la Junta acuerda su aprobación por unanimidad."

Y para que así conste a los efectos oportunos expido el presente certificado en Alicante, a doce de marzo de dos mil diecinueve.

José Antonio Ivars Bañuls
Secretario general del Síndic de Greuges