



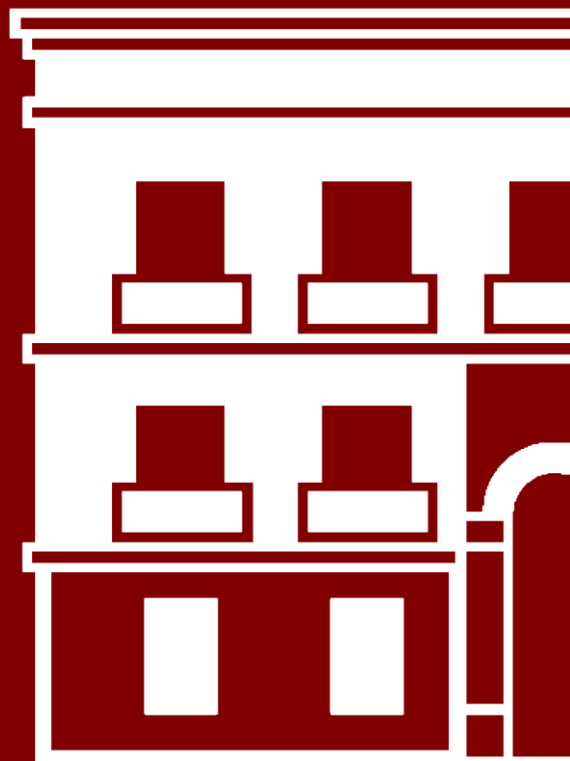
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

Informe anual a les Corts Valencianes

2018

www.elsindic.com

Valencià





Informe anual a les Corts Valencianes 2018

Alacant, 2019

Índex de capítols

Presentació...	11
Capítol 1 Activitat del Síndic de Greuges	17
Capítol 2 Situació general dels drets i les llibertats a la Comunitat Valenciana	39
Capítol 3 Queixes iniciades d'ofici pel Síndic de Greuges	91
Capítol 4 Col·laboració de les administracions públiques amb el Síndic de Greuges	139
Capítol 5 Relacions institucionals, observatoris del Síndic de Greuges i altres activitats	151
Capítol 6 Carta de serveis del Síndic de Greuges. Indicadors de qualitat	167
Annex 1 Compte anual del Síndic de Greuges de l'exercici 2018	177

Índex general

Presentació...	11
Capítol 1 Activitat del Síndic de Greuges	17
1.1 L'activitat del Síndic de Greuges en xifres	17
1.1.1 Dades generals de l'activitat del Síndic de Greuges	17
1.1.2 Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa	26
1.2 L'Oficina d'Atenció Ciutadana	29
1.3 Queixes remeses al Defensor del Poble	35
Capítol 2 Situació general dels drets i les llibertats a la Comunitat Valenciana	39
2.1 Consideracions generals	39
2.2 Salut	43
2.3 Igualtat i polítiques inclusives	47
2.3.1 Atenció a la dependència	48
2.3.2 Atenció a les persones amb discapacitat	50
2.3.3 Renda valenciana d'inclusió	51
2.3.4 Famílies nombroses i monoparentals	52
2.3.5 Igualtat i drets de la dona	52
2.3.6 Punts de trobada familiar	53
2.4 Infància i adolescència	55
2.5 Educació	59
2.6 Drets lingüístics	63
2.7 Urbanisme	65
2.8 Habitatge	69
2.9 Medi ambient	71
2.10 Hisenda pública	75
2.11 Serveis locals	77
2.12 Ocupació pública	81

2.13 Participació i transparència	85
Capítol 3 Queixes iniciades d'ofici pel Síndic de Greuges	91
3.1 Queixes d'ofici iniciades el 2016	93
3.2 Queixes d'ofici iniciades el 2017	95
3.3 Queixes d'ofici iniciades en 2018.....	109
Capítol 4 Col·laboració de les administracions públiques amb el Síndic de Greuges.....	139
4.1 Peticions d'informe a l'Administració no ateses	141
4.2 Resolucions a l'Administració no contestades.....	145
Capítol 5 Relacions institucionals, observatoris del Síndic de Greuges i altres activitats.....	151
5.1 Relacions institucionals.....	153
5.1.1 Compareixences en les Corts Valencianes.....	153
5.1.2 Relacions amb altres defensors	153
5.2 Observatoris del Síndic de Greuges.....	157
5.2.1 Observatori del Menor del Síndic de Greuges.....	157
5.2.2 Observatori per a la Defensa dels Drets de les Persones en Situació de Vulnerabilitat del Síndic de Greuges	157
5.3 Altres activitats.....	159
5.3.1 V Jornada dels Drets de la Infància. L'atenció a la salut mental infantojuvenil	159
5.3.2 Visites escolars i universitàries per a conèixer la institució del Síndic de Greuges	160
5.3.3 Projecte europeu <i>Hands Up</i>	160
5.3.4 Cursos de l'Institut Valencià d'Administració Pública. Pla de Formació 2018.....	161
5.4 Informes especials i altres publicacions	163
5.4.1 Informes especials	163
5.4.2 Altres publicacions.....	163
Capítol 6 Carta de serveis del Síndic de Greuges. Indicadors de qualitat	167
6.1 Indicadors bàsics de qualitat	169
6.2 Indicadors complementaris de qualitat.....	173
Annex 1 Compte anual del Síndic de Greuges de l'exercici 2018.....	177

Índex de taules

Taula 1	Queixes iniciades pel Síndic de Greuges l'any 2018.....	17
Taula 2	Consultes ateses per l'Oficina d'Atenció Ciutadana el 2018	17
Taula 3	Consultes telemàtiques directes de la ciutadania als expedients a través del portal web (pàgina web i seu electrònica) el 2018.....	17
Taula 4	Consultes telemàtiques als expedients des de la web i des de la seu electrònica el 2018.....	18
Taula 5	Pàgines visitades del portal web del Síndic de Greuges el 2018	18
Taula 6	Desglossament per seccions més visitades del portal web del Síndic de Greuges el 2018.....	19
Taula 7	Localitats on s'originen la majoria de visites, d'acord amb l'adreça IP, el 2018	19
Taula 8	Distribució segons la llengua utilitzada pels promotors de les queixes presentades el 2018.....	19
Taula 9	Distribució per la procedència de les queixes presentades el 2018.....	20
Taula 10	Distribució per la província de procedència (solament Comunitat Valenciana) de les queixes presentades el 2018.....	20
Taula 11	Evolució del nombre de queixes iniciades anualment de 2008 a 2018.....	20
Taula 12	Distribució per matèries sobre les quals versen les queixes formulades el 2018	21
Taula 13	Evolució, distribuïda per matèries, del nombre de queixes iniciades anualment de 2015 a 2018	22
Taula 14	Distribució per matèries, desagregada per província de procedència, de les queixes iniciades el 2018.....	23

Taula 15	Distribució per matèries, desagregada per promotors, de les queixes iniciades el 2018.....	24
Taula 16	Distribució per administració afectada en les queixes iniciades el 2018	25
Taula 17	Distribució per organisme afectat de l'Administració autonòmica en queixes iniciades el 2018	25
Taula 18	Canal de presentació de les queixes el 2018.....	26
Taula 19	Situació dels expedients de queixes iniciades el 2018	26
Taula 20	Distribució per causa de no-admissió de queixes iniciades el 2018	27
Taula 21	Estat el 31/12/2018 de les queixes iniciades el 2018	27
Taula 22	Estat el 31/12/2018 de les queixes iniciades abans del 2018.....	27
Taula 23	Distribució per tipus de tancament dels expedients de queixa durant l'any 2018.....	28
Taula 24	Resolucions amb recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions, i respostes rebudes durant l'any 2018.....	28
Taula 25	Distribució per tipus de respostes rebudes a les resolucions el 2018.....	28
Taula 26	Distribució de consultes per canal de presentació en 2018.....	30
Taula 27	Distribució de consultes per matèria en 2018.....	32
Taula 28	Distribució de consultes per administració afectada en 2018.....	33
Taula 29	Distribució de consultes per província de residència en 2018.....	33
Taula 30	Distribució de queixes remeses al Defensor del Poble per organisme afectat el 2018	36
Taula 31	Evolució del nombre de queixes presentades cada mes, de 1999 a 2018	169
Taula 32	Temps d'actuació en la tramitació de queixes i nombre de reclamacions quant a l'actuació del Síndic de Greuges en el 2018.....	170

Presentació

El capítol III del títol III de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, disposa els termes en què la institució ha de donar compte de la seua actuació davant de les Corts Valencianes. Així, s'hi estableix l'obligació de presentar un informe anual davant de la Comissió de Peticions, quan la cambra es trobe en període ordinari de sessions. No hi apareix cap altra precisió temporal respecte d'això.

No obstant això, ha sigut pràctica habitual presentar-hi l'informe anual a partir del mes de març de l'any següent a aquell que és examinat, amb la convocatòria prèvia per part de la Mesa del Parlament. La dissolució de les Corts triades el 24 de maig de 2015, mitjançant el Decret del president de la Generalitat número 2235/2019, de 4 de març, ha fet impossible presentar aquest Informe anual en les dates habituals.

La dissolució de la cambra parlamentària té com a conseqüència l'inici d'un procés institucional, que culmina amb la presa de possessió del president de la Generalitat i la constitució d'un nou Consell, amb la celebració prèvia d'eleccions, la constitució formal de les Corts i la realització del ple d'investidura. Raons de prudència i d'oportunitat van aconsellar retardar la presentació d'aquest Informe fins que s'arribara a una situació de normalitat institucional. La previsió legal que fa referència al període ordinari de sessions de les Corts, assenyalada més amunt, sembla que així ho indica.

Per a una comprensió adequada del text que segueix cal aclarir, des del començament, que l'Informe es va acabar de redactar al febrer de 2019 i que representa una imatge de l'activitat de la institució durant l'any 2018. Generalment, donem compte de la situació dels expedients de queixa en data 31 de desembre de l'any corresponent, tot i que en comptades ocasions es fa referència a actuacions realitzades durant els primers dies del gener de l'any següent, en cas que s'hi haja produït algun canvi rellevant en l'estat de tramitació de les queixes.

L'Informe posa en relleu l'esforç que els limitats recursos personals de què disposa la institució han hagut de desenvolupar per a fer front a l'important nombre d'actuacions practicades el passat exercici. Solament la seua dedicació ha permés executar, amb el rigor que requereix el mandat legal rebut, l'excepcional tasca de defensar els drets i les llibertats de la ciutadania valenciana.

Tal com hem recordat en anys anteriors, l'equip del Síndic ha estat coordinat pels dos adjunts, Ángel Luna González i Carlos Morenilla Jiménez, en qui han estat delegades les diverses matèries en les quals s'estructura el treball de la institució.

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

1. El Síndic de Greuges haurà de donar compte de la situació general de la protecció dels drets i les llibertats de la Comunitat Valenciana a què aquesta llei es refereix, del nombre i de la naturalesa de les queixes presentades, com també d'aquelles que van ser objecte d'investigació i el resultat d'aquesta, tot especificant-hi els suggeriments o les recomanacions admesos per l'Administració.
3. L'informe haurà de contenir necessàriament un annex, el destinatari del qual seran les Corts Valencianes, en què s'haurà de fer una completa liquidació del pressupost de la sindicatura durant el període a què corresponga l'informe.

Atés l'elevat nombre d'expedients de queixa que tramita la institució, resulta materialment impossible donar compte en aquest Informe de totes i cadascuna de les queixes que van ser objecte d'investigació, i del seu resultat. Com és sabut, les resolucions del Síndic, que contenen les recomanacions i els suggeriments dirigits a les administracions investigades, es fan públiques en la pàgina web de la institució. Qualsevol persona pot accedir a totes i cadascuna d'aquestes resolucions, fet que les dota del màxim grau de publicitat i converteix la principal labor del defensor valencià en absolutament transparent. La rendició de comptes requerida per la llei es compleix, de manera concloent, dia a dia.

Tal com ja vam fer en l'informe corresponent a l'exercici de 2017, en l'edició electrònica de l'Informe de 2018 també es podrà accedir al contingut de les resolucions que hi esmentem si es pitja sobre el número de la queixa que hi apareix destacat. Hi hem inserit els enllaços que fan possible visualitzar el text íntegre de les resolucions que són objecte de comentari, cosa que ens permet fer més àgil l'examen d'aquesta crònica anual. L'Informe estarà disponible en la pàgina web de la institució, i qui el consulte es podrà detenir i aprofundir en aquells temes que li resulten particularment interessants.

Tot recollint el manament legal, iniciem l'exposició donant compte del nombre i de la naturalesa de les queixes que s'hi han presentat, en un apartat que descriu, mitjançant xifres, el conjunt de l'activitat de la institució. A partir de les dades expressades en aquest capítol, podem observar com la tramitació de les queixes va acompanyada d'una àmplia tasca d'atenció de consultes, realitzada per via telefònica o a través de mitjans electrònics, i en un nombre menor de casos, de manera presencial a la nostra seu. Les persones interessades també poden fer el seguiment dels diversos expedients a través d'aquests mitjans.

Les xifres permeten analitzar l'origen geogràfic de les queixes i les consultes, com també la llengua utilitzada pels promotors de les actuacions. Com és obvi, els expedients es tramiten en la llengua triada pel ciutadà o la ciutadana a l'hora d'iniciar-los.

També hi reflectim la distribució per matèries de les queixes formulades, de manera que es pot analitzar la seua evolució al llarg dels últims quatre anys. Aquesta breu referència

ens permet distingir, amb perspectiva, on s'han situat, en cada moment, els problemes i les preocupacions de la ciutadania.

Com a dada complementària de la distribució per matèries, hi oferim informació sobre les administracions afectades per les queixes iniciades l'any 2018. Atés que la majoria d'expedients tenen com a destinatària l'Administració autonòmica, hi mostrem un desglossament del seu nombre, amb els diversos departaments de la Generalitat que hi resulten afectats.

La vida dels expedients pot resultar més o menys extensa d'acord amb les característiques específiques dels problemes plantejats i el grau de col·laboració dels diversos organismes objecte d'investigació pel Síndic. En els quadres finals del capítol I es mostren les dades corresponents a la situació dels expedients oberts durant el 2018 i, fins i tot, les dels oberts en els exercicis anteriors que romanien vius l'1 de gener d'aquell any.

A continuació, en aquest apartat numèric s'informa de les circumstàncies que han determinat els diversos tipus de tancament, del nombre de recomanacions i suggeriments emesos i de les respostes obtingudes de les diverses administracions. De les dades aportades es dedueix l'elevat nombre de resolucions que resulten formalment acceptades pels destinataris, tot i que la seua acceptació no sempre significa la satisfacció plena de les reclamacions de la ciutadania.

Tot complint el manament legal, aquest Informe dona compte de la situació general de la protecció dels drets i les llibertats de la ciutadania valenciana. Aquest capítol es tradueix en una valoració del Síndic, tant dels problemes més significatius que han sigut objecte d'estudi per part de la institució, com de les respostes que han obtingut de les administracions que han sigut requerides per a intervenir-hi. En el capítol avaluem l'evolució de les distintes modalitats de queixes i les matèries afectades, en un exercici que pretén destacar allò més rellevant de la nostra labor.

Seguidament, l'Informe continua amb una descripció de les queixes iniciades d'ofici pel Síndic durant l'exercici 2018, i una referència a aquelles que romanien actives a començaments d'any, encara que hagueren sigut obertes durant els exercicis anteriors. Mitjançant les queixes d'ofici es pretén actuar sobre problemes detectats pel Síndic, però que no han sigut objecte de reclamació o denúncia per part de la ciutadania. De vegades, aquest tipus de queixes dona lloc a l'elaboració d'estudis o informes especials, tal com es veurà al llarg d'aquest Informe anual.

El capítol següent dona compte del grau de col·laboració de les diverses administracions amb el defensor, i posa de manifest els expedients que han hagut de ser resolts o tancats sense rebre els informes corresponents per part dels organismes requerits. També en

aquests casos es poden consultar les resolucions emeses, a través dels enllaços inserits en l'edició electrònica.

També hi ressenyem, succintament, altres activitats exercides des del Síndic o que han comptat amb la nostra participació durant el 2018, amb una especial referència a les reunions realitzades pels dos observatoris creats per la institució: l'Observatori del Menor i l'Observatori de la Vulnerabilitat.

Per acabar, l'Informe recull el certificat de l'aprovació del compte anual del Síndic de Greuges corresponent a l'exercici de 2018, que es va dur a terme mitjançant un acord de la Junta de Coordinació de la institució en la reunió de 12 de març de 2019, i el seu detall. El compte anual ha sigut remés a les Corts Valencianes i al Síndic de Comptes, als efectes corresponents.

Aquesta breu presentació no pot concloure sense donar les gràcies, tant a les persones que han acudit al Síndic de Greuges a plantejar els seus problemes, per la confiança que han depositat en aquesta institució, com al conjunt de mitjans de comunicació social que han contribuït a difondre les nostres actuacions. També volem agrair la seua col·laboració a les autoritats que, de forma majoritària, han aportat el seu esforç per a avançar en la defensa i protecció dels drets i les llibertats de la ciutadania valenciana.

Capítol

1

**Activitat del Síndic de
Greuges**



Capítol 1

Activitat del Síndic de Greuges

1.1 L'activitat del Síndic de Greuges en xifres

1.1.1 Dades generals de l'activitat del Síndic de Greuges

Taula 1
Queixes iniciades pel Síndic de Greuges l'any 2018

Qui inicia la queixa	Nombre	Percentatge
Queixes presentades per la ciutadania	12.162	99,67
Queixes iniciades d'ofici	40	0,33
Total	12.202	100,00

Taula 2
Consultes ateses per l'Oficina d'Atenció Ciutadana el 2018

Mitjà de presentació	Nombre	Percentatge
Telefònica	3.369	30,73
Web/correu electrònic	6.816	62,17
Presencial	778	7,10
Total	10.963	100,00

Taula 3
Consultes telemàtiques directes de la ciutadania als expedients a través del portal web (pàgina web i seu electrònica) el 2018

On es fa la consulta	Nombre	Percentatge
Pàgina web	19.100	84,21
Seu electrònica	3.582	15,79
Total	22.682	100,00

Taula 4

Consultes telemàtiques als expedients des de la web i des de la seu electrònica el 2018

Mes	Consultes des de la web		Consultes des de la seu	
	Nombre	Percentatge	Nombre	Percentatge
Gener	1.497	7,84	291	8,12
Febrer	1.528	8,00	257	7,17
Març	1.573	8,24	294	8,21
Abril	1.729	9,05	415	11,59
Maig	1.963	10,28	289	8,07
Juny	1.587	8,31	337	9,41
Juliol	2.026	10,61	287	8,01
Agost	1.286	6,73	231	6,45
Setembre	1.436	7,52	241	6,73
Octubre	1.655	8,66	337	9,41
Novembre	1.556	8,15	257	7,17
Desembre	1.264	6,62	346	9,66
Total	19.100	100,00	3.582	100,00

Taula 5

Pàgines visitades del portal web del Síndic de Greuges el 2018

Nombre de pàgines visitades
280.466

Taula 6***Desglossament per seccions més visitades del portal web del Síndic de Greuges el 2018***

Secció	Nombre de visites
El Síndic	51.585
Actuacions	33.755
Estat de les queixes	32.550
Consulta la teua queixa	28.105
Presenta una queixa o consulta	17.147
Recuperar contrasenya	4.365
Contacte	3.459
Com et podem ajudar	2.203

Taula 7***Localitats on s'originen la majoria de visites, d'acord amb l'adreça IP, el 2018***

Localitat	Percentatge de visites
València	31,48
Alacant	15,57
Barcelona	7,04
Madrid	6,74
Castelló	3,25
Elx	2,35
Benidorm	1,59
Torrent	0,92
Gandia	0,91

Taula 8***Distribució segons la llengua utilitzada pels promotors de les queixes presentades el 2018***

Llengua	Nombre de queixes	Percentatge
Castellà	11.869	97,27
Valencià	333	2,73
Total	12.202	100,00

Taula 9

Distribució per la procedència de les queixes presentades el 2018

Origen	Nombre	Percentatge
De la Comunitat Valenciana	12.024	98,54
D'altres orígens	178	1,46
Total	12.202	100,00

Taula 10

Distribució per la província de procedència (solament Comunitat Valenciana) de les queixes presentades el 2018

Província d'origen	Nombre	Percentatge
Alacant	7.180	59,71
València	4.066	33,82
Castelló	778	6,47
Total Comunitat Valenciana	12.024	100,00

Taula 11

Evolució del nombre de queixes iniciades anualment de 2008 a 2018

Any	Nombre de queixes
2008	3.927
2009	3.647
2010	9.504
2011	11.900
2012	14.585
2013	19.134
2014	13.029
2015	13.604
2016	14.143
2017	17.544
2018	12.202

Taula 12***Distribució per matèries sobre les quals versen les queixes formulades el 2018***

Matèria	Nombre	Percentatge
Educació	3.993	32,72
Serveis socials	2.102	17,23
Urbanisme	2.060	16,88
Ocupació pública	884	7,24
Medi ambient	832	6,82
Atenció a la dependència	810	6,64
Règim jurídic	369	3,02
Serveis públics locals	177	1,45
Defensor del Poble	173	1,42
Sanitat	128	1,05
Habitatge	119	0,98
Trànsit	84	0,69
Drets lingüístics	83	0,68
Hisenda pública	78	0,64
Conflictes jurídicoprivats	53	0,43
Patrimoni cultural valencià	39	0,32
Indústria	35	0,29
Col·legis professionals i Administració corporativa	30	0,25
Menors	27	0,22
Obres públiques	26	0,21
Assumptes <i>sub iudice</i> o amb resolució judicial	16	0,13
Justícia	16	0,13
Exercici d'activitats econòmiques	15	0,12
Béns	15	0,12
Ocupació	13	0,11
Comerç i consum	11	0,09
Transports	4	0,03
Agricultura	4	0,03
Esports	4	0,03
Turisme	1	0,01
Drets de gènere i igualtat	1	0,01
Total	12.202	100,00

Taula 13**Evolució, distribuïda per matèries, del nombre de queixes iniciades anualment de 2015 a 2018**

Matèria	2018			2017			2016			2015	
	Nre.	%	Δ	Nre.	%	Δ	Nre.	%	Δ	Nre.	%
Educació	3.993	32,72	-40,05	6.661	37,97	26,66	5.259	37,18	130,46	2.282	16,77
Serveis socials	2.102	17,23	648,04	281	1,60	-37,28	448	3,17	-85,96	3.190	23,45
Urbanisme	2.060	16,88	638,35	279	1,59	-89,33	2.614	18,48	-0,80	2.635	19,37
Ocupació pública	884	7,24	161,54	338	1,93	-70,81	1.158	8,19	5,37	1.099	8,08
Medi ambient	832	6,82	-71,22	2.891	16,48	209,86	933	6,60	51,71	615	4,52
Atenció a la Dependència	810	6,64	-13,55	937	5,34	11,95	837	5,92	32,86	630	4,63
Règim jurídic	369	3,02	45,85	253	1,44	-26,88	346	2,45	297,70	87	0,64
Serveis públics locals	177	1,45	-81,11	937	5,34	10,11	851	6,02	69,86	501	3,68
Defensor del Poble	173	1,42	-1,14	175	1,00	8,02	162	1,15	-7,43	175	1,29
Sanitat	128	1,05	-94,41	2.290	13,05	384,14	473	3,34	322,32	112	0,82
Habitatge	119	0,98	-10,53	133	0,76	-0,75	134	0,95	-35,27	207	1,52
Trànsit	84	0,69	-95,35	1.808	10,31	933,14	175	1,24	337,50	40	0,29
Drets lingüístics	83	0,68	50,91	55	0,31	-32,93	82	0,58	290,48	21	0,15
Hisenda Pública	78	0,64	-50,32	157	0,89	101,28	78	0,55	-2,50	80	0,59
Conflictes jurídicoprivats	53	0,43	-20,90	67	0,38	-28,72	94	0,66	27,03	74	0,54
Patrimoni cultural valencià	39	0,32	-29,09	55	0,31	44,74	38	0,27	-97,54	1.544	11,35
Indústria	35	0,29	94,44	18	0,10	-50,00	36	0,25	-14,29	42	0,31
Col·legis professionals i Administració corporativa	30	0,25	-16,67	36	0,21	20,00	30	0,21	76,47	17	0,12
Menors	27	0,22	-30,77	39	0,22	-15,22	46	0,33	-64,34	129	0,95
Obres públiques	26	0,21	271,43	7	0,04	133,33	3	0,02	-57,14	7	0,05
Assumptes <i>sub iudice</i> o amb resolució judicial	16	0,13	33,33	12	0,07	100,00	6	0,04	-62,50	16	0,12
Justícia	16	0,13	77,78	9	0,05	0,00	9	0,06	-47,06	17	0,12
Exercici d'activitats econòmiques	15	0,12	-28,57	21	0,12	-4,55	22	0,16	450,00	4	0,03
Béns	15	0,12	-44,44	27	0,15	35,00	20	0,14	33,33	15	0,11
Ocupació	13	0,11	-18,75	16	0,09	-44,83	29	0,21	-6,45	31	0,23
Comerç i Consum	11	0,09	-26,67	15	0,09	66,67	9	0,06	0,00	9	0,07
Transports	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
Esports	4	0,03	0,00	4	0,02	33,33	3	0,02	0,00	0	0,00
Turisme	1	0,01	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00
Drets de gènere i igualtat	1	0,01	-90,00	10	0,06	-91,74	121	0,86	830,77	13	0,10
Altres defensors	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

Nre.: nombre, **%:** percentatge, **Δ:** variació respecte de l'any anterior

Taula 14***Distribució per matèries, desagregada per província de procedència, de les queixes iniciades el 2018***

Matèria	Alacant		Castelló		València		Altres orígens	
	Nombre	Percentatge	Nombre	Percentatge	Nombre	Percentatge	Nombre	Percentatge
Educació	3.199	44,55	17	2,19	749	18,42	28	15,64
Serveis socials	1.938	26,99	6	0,77	146	3,59	12	6,66
Urbanisme	75	1,04	412	52,96	1.560	38,37	12	7,08
Ocupació pública	481	6,70	175	22,49	215	5,29	13	7,22
Medi ambient	507	7,06	23	2,96	277	6,81	25	14,15
Atenció a la dependència	363	5,06	50	6,43	388	9,54	9	5,05
Règim jurídic	197	2,74	12	1,54	150	3,69	10	5,66
Serveis públics locals	58	0,81	12	1,54	91	2,24	18	10,11
Defensor del Poble	78	1,09	25	3,21	59	1,45	11	6,23
Sanitat	46	0,64	11	1,41	67	1,65	4	2,26
Habitatge	87	1,21	2	0,26	26	0,64	4	2,26
Drets lingüístics	9	0,13	1	0,13	72	1,77	2	1,13
Trànsit	21	0,29	3	0,39	57	1,40	2	1,13
Hisenda pública	27	0,38	5	0,64	34	0,84	12	6,81
Conflictes juridicoprivats	16	0,22	6	0,77	28	0,69	3	1,70
Patrimoni Cultural Valencià	6	0,08	1	0,13	31	0,76	1	0,57
Indústria	8	0,11	1	0,13	23	0,57	3	1,70
Col·legis professionals i Administració corporativa	11	0,15	5	0,64	14	0,34	0	0,00
Obres públiques	3	0,04	1	0,13	22	0,54	1	0,57
Menors	4	0,06	4	0,51	13	0,32	5	2,84
Justícia	7	0,10	2	0,26	7	0,17	0	0,00
Assumptes <i>sub iudice</i> o amb resolució judicial	7	0,10	1	0,13	8	0,20	0	0,00
Exercici d'activitats econòmiques	7	0,10	1	0,13	7	0,17	0	0,00
Béns	9	0,13	0	0,00	6	0,15	0	0,00
Ocupació	3	0,04	1	0,13	8	0,20	1	0,57
Comerç i consum	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
Esports	2	0,03	0	0,00	1	0,02	1	0,57
Transports	1	0,01	0	0,00	1	0,02	2	1,14
Drets de gènere i igualtat	0	0,00	0	0,00	1	0,02	0	0,00
Turisme	1	0,01	0	0,00	0	0,00	0	0,00
		100,00		100,00		100,00		100,00
Total per província	7.180	58,84	778	6,38	4.066	33,32	178	1,46

Taula 15

Distribució per matèries, desagregada per promotors, de les queixes iniciades el 2018

Matèria	Homes		Dones		Col·lectius	
	Nombre	Percentatge	Nombre	Percentatge	Nombre	Percentatge
Educació	1.500	28,96	2.406	35,33	87	41,04
Urbanisme	1.015	19,59	1.034	15,18	11	5,19
Serveis socials	760	14,67	1.314	19,30	28	13,21
Medi ambient	429	8,28	375	5,51	28	13,21
Ocupació pública	312	6,02	563	8,27	9	4,25
Atenció a la dependència	264	5,10	543	7,97	3	1,42
Règim jurídic	222	4,29	141	2,07	6	2,83
Defensor del Poble	104	2,01	67	0,98	2	0,94
Serveis públics locals	97	1,87	68	1,00	12	5,66
Drets lingüístics	80	1,54	3	0,04	0	0,00
Sanitat	68	1,31	56	0,82	4	1,89
Trànsit	53	1,02	31	0,46	0	0,00
Hisenda pública	46	0,89	29	0,43	3	1,42
Habitatge	38	0,73	79	1,16	2	0,94
Patrimoni cultural valencià	34	0,66	3	0,04	2	0,94
Conflictes jurídicoprivats	27	0,52	25	0,37	1	0,47
Col·legis professionals i administració corporativa	24	0,46	6	0,09	0	0,00
Indústria	20	0,39	15	0,22	0	0,00
Obres públiques	18	0,35	8	0,12	0	0,00
Justícia	15	0,29	1	0,01	0	0,00
Exercici d'activitats econòmiques	11	0,21	1	0,01	3	1,42
Béns	11	0,21	4	0,06	0	0,00
Ocupació	8	0,15	4	0,06	1	0,47
Menors	7	0,14	13	0,19	7	3,30
Assumptes <i>sub iudice</i> o amb resolució judicial	6	0,12	9	0,13	1	0,47
Comerç i consum	4	0,08	7	0,10	0	0,00
Transports	2	0,04	0	0,00	2	0,94
Agricultura	2	0,04	2	0,03	0	0,00
Esports	2	0,04	2	0,03	0	0,00
Drets de gènere i igualtat	0	0,00	1	0,01	0	0,00
Turisme	1	0,02	0	0,00	0	0,00
Total	5.180	100,00	6.810	100,00	212	100,00

Taula 16***Distribució per administració afectada en les queixes iniciades el 2018***

Àmbit de l'Administració	Nombre	Percentatge
Organismes de l'Administració de l'Estat	194	1,11
Organismes de l'Administració local	4.083	23,35
Organismes de l'Administració autonòmica	13.208	75,54
Total	17.485*	100,00

* Una mateixa queixa pot afectar diverses administracions i organismes.

Taula 17***Distribució per organisme afectat de l'Administració autonòmica en queixes iniciades el 2018***

Organisme afectat	Nombre	Percentatge
Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport	4.263	32,28
Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	2.982	22,58
Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	2.708	20,50
Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic	2.590	19,61
Conselleria de Sanitat	372	2,82
Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	165	1,25
Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	54	0,41
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	51	0,39
Presidència de la Generalitat	19	0,14
Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	2	0,02
Conselleria d'Infraestructures i Transports	1	0,01
Corts Valencianes	1	0,01
Total	13.208*	100,00

* Una mateixa queixa pot afectar diverses administracions.

Taula 18

Canal de presentació de les queixes el 2018

Canal	Nombre	Percentatge
Correu electrònic	4.999	40,97
Personació	3.267	26,77
Portal web	2.678	21,95
Correu postal	961	7,88
Remeses des d'altres administracions	208	1,70
Queixes d'ofici	40	0,33
Fax	34	0,28
ORVE	15	0,12
Total	12.202	100,00

1.1.2 Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa

Taula 19

Situació dels expedients de queixes iniciades el 2018

Situació dels expedients de queixes	Nombre	Percentatge
No admeses	474	3,88
Admeses	11.515	94,37
Remeses al Defensor del Poble	173	1,42
Queixes d'ofici	40	0,33
Total	12.202	100,00

Taula 20***Distribució per causa de no-admissió de queixes iniciades el 2018***

Causa de no-admissió	Nombre	Percentatge
Falta d'esmena de requeriments	120	25,32
Queixa extemporània	92	19,41
Actuació administrativa correcta	58	12,24
No és motiu de queixa	54	11,39
No existeix actuació administrativa prèvia	45	9,49
Qüestions jurídicoprivades	39	8,23
Assumptes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	24	5,06
Altres motius	42	8,86
Total	474	100,00

Taula 21***Estat el 31/12/2018 de les queixes iniciades el 2018***

Estat	Nombre	Percentatge
Tancades	5.171	42,38
En tràmit	6.557	53,74
No admeses	474	3,88
Total	12.202	100,00

Taula 22***Estat el 31/12/2018 de les queixes iniciades abans del 2018***

Estat	Nombre
En tràmit a l'inici del 2018	12.431
Tancades durant el 2018	11.049
Que continuen en tràmit a la fi del 2018	1.382

Taula 23***Distribució per tipus de tancament dels expedients de queixa durant l'any 2018***

Tipus de tancament	Nombre	Percentatge
Tancament actuació administrativa correcta	5.761	35,52
Tancament resolució acceptada	5.747	35,43
Tancament favorable, se solucionarà	2.059	12,69
Tancament resolució no acceptada	1.039*	6,41
Tancament favorable, es va solucionar	782	4,82
Tancament <i>litis pendencia</i>	455	2,81
Tancament per trasllat al Defensor del Poble	182	1,12
Tancament per defunció del ciutadà	68	0,42
Tancament resolució acceptada parcialment	52	0,32
Tancament per sol·licitud del ciutadà	46	0,28
Tancament per desistiment	20	0,12
Tancament perquè existeix resolució en un assumpte idèntic	9	0,06
Total	16.220**	100,00

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

** Tancaments efectuats durant l'any 2018. Pot afectar queixes d'anys anteriors.

Taula 24***Resolucions amb recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions, i respostes rebudes durant l'any 2018***

	Nombre
Resolucions emeses	6.861
Respostes a resolucions rebudes	6.757

Taula 25***Distribució per tipus de respostes rebudes a les resolucions el 2018***

Tipus de resposta	Nombre	Percentatge
Resolucions acceptades	5.747	85,05
Resolucions no acceptades	958	14,18
Resolucions parcialment acceptades	52	0,77
Total	6.757	100,00

1.2 L'Oficina d'Atenció Ciutadana

L'Oficina d'Atenció Ciutadana del Síndic de Greuges té com a funció informar i orientar la ciutadania sobre quin és el contingut dels serveis que presta la institució i quina és la millor manera d'emprar-los. En aquest sentit, l'article 18.3 del Reglament d'Organització i Funcionament del Síndic de Greuges es refereix expressament a l'Oficina d'Informació, i estableix que «informarà a totes aquelles persones que ho sol·liciten sobre el contingut i l'abast de les competències del Síndic de Greuges, i les orientarà quant a la forma i el mitjà d'interposar una queixa davant d'aquest (...)». En aquest capítol informem de les actuacions dutes a terme per aquesta oficina al llarg de 2018.

Si de les informacions facilitades per la ciutadania, a través de qualsevol de les vies d'accés a la institució, es dedueixen indicis que permeten observar l'existència d'una vulneració de drets provocada per actuacions o omissions de les administracions públiques, es desplega l'actuació de l'oficina en tota la seua extensió. Aquesta actuació comprén, des de la mera informació sobre el procediment de tramitació de queixes, fins a l'auxili necessari per a la seua formalització, juntament amb els escrits complementaris que pogueren resultar necessaris.

Quan els problemes plantejats excedeixen l'àmbit competencial d'aquesta institució o sobrepassen el marc de les administracions públiques valencianes, el personal de l'oficina procura orientar qui acudeix al Síndic cap a vies o mitjans més adequats per a la recerca de les solucions requerides.

Aquesta oficina és el primer contacte de la ciutadania amb el Síndic de Greuges, del qual es deriva, en gran part dels casos, una relació que es prolonga al llarg de la vida de l'expedient de queixa. L'atenció directa i personalitzada que s'ofereix a qui compareix davant de la institució resulta de gran utilitat, ja que es presta en moments que, generalment, són viscuts com a difícils o complicats. En aquests casos, aportar una informació comprensible i donar resposta a tots els dubtes que es pugen suscitar constitueixen suports d'enorme valor.

Durant el passat exercici de 2018 el personal de l'Oficina d'Atenció Ciutadana ha atés un total de **10.963 consultes**, 3.477 de les quals són consultes noves i 7.486 són consultes en relació amb un expedient de queixa ja iniciat. Aquestes últimes fan referència a diferents aspectes, com ara informació de l'estat de tramitació de la queixa, auxili per a la redacció d'al·legacions, entrades de dades noves, gestió de sol·licituds d'entrevista amb el personal de la institució, etc.

Els ciutadans també poden **consultar de forma telemàtica** l'estat de tramitació del seu expedient de queixa, sense necessitat d'intervenció immediata del personal de la nostra oficina. Per a això es facilita, amb la sol·licitud prèvia, una clau que permet acudir directament al propi expedient, a través de la nostra pàgina web. També es pot accedir a l'expedient a través de la seua electrònica, amb un certificat electrònic. Si cal, el personal de l'oficina resol les incidències derivades d'aquests processos de consulta electrònica de què té constància. Així, durant 2018 hem atés un total de 2.488 peticions de claus

d'accés a expedients i els ciutadans i les ciutadanes han efectuat 19.100 consultes a través de la nostra pàgina web, i 3.582 a través de la seu electrònica.

Per a facilitar l'accés de la ciutadania al Síndic, la institució ofereix les vies de comunicació següents:

De forma presencial a la nostra seu (C/ Pascual Blasco, número 1, 03001, Alacant), de dilluns a divendres, en horari ininterromput de 8.30 h a 17.00 h.

- Per telèfon. Disposem, per a això, d'una línia de telèfon gratuïta (900 21 09 70).
- Per correu postal a la nostra seu.
- Per fax (965 93 75 54).
- A través de l'adreça de correu electrònic consultes_sindic@gva.es.
- A través de la pàgina web del Síndic (www.elsindic.com).
- A través de la seu electrònica.
- A través de les xarxes socials Twitter i Facebook.

De tots aquests canals, la pàgina web i el correu electrònic continuen sent les vies més utilitzades, amb un lleuger augment de les visites a la seu electrònica en comparació amb l'any 2017.

Taula 26

Distribució de consultes per canal de presentació en 2018

Canal de presentació	Nombre
Telefònica	3.369
Web/adreça electrònica	6.816
Presencial	778
Total consultes	10.963

L'Oficina d'Atenció Ciutadana de la institució recull una valuosíssima informació sobre els problemes que, en cada conjuntura, preocupen la població i poden ser objecte d'atenció pel Síndic de Greuges. Les consultes que atenem constitueixen un fidel reflex d'aquestes preocupacions. Per a valorar el seu estat, practiquem una classificació per matèries de les consultes rebudes.

En aquest punt hem de destacar com, un any més, les consultes sobre Atenció a la Dependència han sigut les més nombroses, ja que han arribar a la xifra de 2.690, el que

representa el 24.54% del total de consultes rebudes. Dins d'aquesta matèria, les consultes més freqüents han sigut les relacionades amb les reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'Administració, fonamentades en el perjudici patit per la demora de la Conselleria a donar resposta a les sol·licituds de dependència presentades.

En el segon lloc se situen les consultes sobre Medi Ambient, la majoria de les quals es refereixen a la contaminació acústica. Les consultes efectuades en aquest apartat arriben a la xifra de 1.137. Aquesta dada posa en evidència que el soroll, per les seues conseqüències sobre la salut, és causa d'una profunda preocupació en l'actualitat.

Finalment, destaquem les consultes rebudes en matèria de Règim Jurídic, que ascendeixen a 1.049. Les relatives al dret d'informació i participació pública, com també les que tenen com a objecte la falta de transparència en les administracions, han representat la majoria de les actuacions en aquesta àrea.

Taula 27
Distribució de consultes per matèria en 2018

Matèries	Nombre	Percentatge
Atenció a la dependència	2.690	24,54
Medi ambient	1.137	10,37
Règim jurídic	1.049	9,57
Serveis socials	976	8,90
Educació	812	7,41
Ocupació pública	803	7,32
Urbanisme	534	4,87
Serveis públics locals	515	4,70
Sanitat	475	4,33
Habitatge	381	3,48
Hisenda pública	231	2,11
Defensor del Poble	182	1,66
Conflictes jurídicoprivats	173	1,58
Drets lingüístics	152	1,39
Trànsit	136	1,24
Col·legis professionals i administració corporativa	104	0,95
Indústria	103	0,94
Patrimoni cultural valencià	85	0,78
Exercici d'activitats econòmiques	75	0,68
Infància i joventut	71	0,65
Ocupació	61	0,56
Transports	31	0,28
Béns	30	0,27
Transparència	30	0,27
Comerç i consum	28	0,26
Obres públiques	28	0,26
Assumptes <i>sub iudice</i> o amb resolució judicial	22	0,20
Esports	15	0,14
Justícia	15	0,14
Drets de gènere i igualtat	8	0,07
Altres defensors	7	0,06
Agricultura	4	0,04
Total	10.963	100,00

Finalment, recollim la classificació de les consultes rebudes atenent a l'Administració a què es referien i la província de procedència, respectivament. Cal matisar que el nombre total de consultes reflectit en la Taula 28 *Distribució de consultes per administració afectada en 2018* és superior al total de consultes rebudes que apareix en les altres taules, perquè hi ha consultes que tenen com a objecte més d'una administració.

Taula 28***Distribució de consultes per administració afectada en 2018***

Administració	Nombre	Percentatge
Autonòmica	7.961	57,59
Local	5.340	38,63
General de l'Estat	252	1,82
Privada o inconcreta	271	1,96
Total	13.824	100,00

Taula 29***Distribució de consultes per província de residència en 2018***

Províncies	Nombre	Percentatge
València	5.261	47,99
Alacant	4.505	41,09
Castelló	695	6,34
Altres províncies	502	4,58
Total	10.963	100,00

1.3 Queixes remeses al Defensor del Poble

La vigent Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, estableix en el capítol II del títol II l'àmbit de competències de la institució.

Sense perjudici de la referència als convenis de col·laboració que es pogueren establir entre les institucions del Síndic de Greuges i el Defensor del Poble, en dos articles d'aquest capítol s'estableix un mandat de col·laboració del Síndic amb el Defensor, per consideració a l'abast de les competències del comissionat valencià.

Així, l'article 12.2 disposa:

D'aquelles queixes o denúncies que reba el Síndic de Greuges que facen referència a les administracions públiques alienes a la Generalitat, en donarà compte al Defensor del Poble, al qual, igualment, notificarà aquelles infraccions o irregularitats que haja observat.

En un sentit semblant, l'article 14 ordena el següent:

1. Quan el Síndic de Greuges reba queixes referides al funcionament de l'Administració de Justícia a la Comunitat Valenciana, haurà de traslladar-les al Defensor del Poble, amb el previ registre oportú (...).
2. S'utilitzarà el mateix tràmit de trasllat per a aquelles reclamacions o queixes que es referisquen a les actuacions o el funcionament de l'Administració militar a la nostra Comunitat.

Concordantment, la Llei 36/1985, de 6 de novembre, que regula les relacions entre la institució del Defensor del Poble i les figures semblants de les diverses comunitats autònomes, estableix el marc jurídic de la cooperació i coordinació entre aquestes institucions i, concretament, en l'article 2.3 disposa que el Defensor del Poble rebrà, dels comissionats parlamentaris autonòmics, les queixes remeses sobre l'activitat dels òrgans de l'Administració pública estatal ubicats en el territori de cada comunitat autònoma.

En compliment de totes aquestes disposicions i amb el seu registre previ, durant el 2018 s'han remés un total de 173 queixes al Defensor del Poble, un nombre que 'aproxima molt a les 175 queixes remeses l'any anterior.

Taula 30

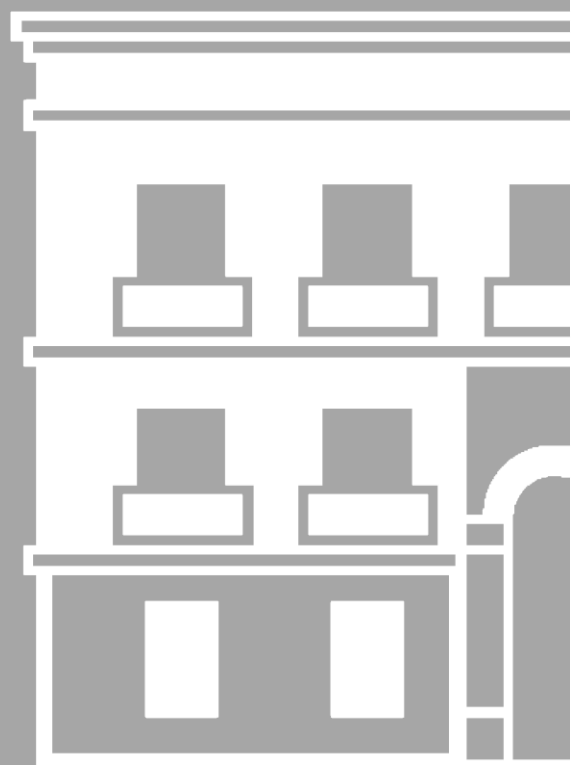
Distribució de queixes remeses al Defensor del Poble per organisme afectat el 2018

Organismes afectats	Nombre
Ministeri de l'Interior	39
Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social	35
Ministeri d'Hisenda i AAPP	27
Ministeri de Justícia	23
Ministeri de Foment	11
Ministeri d'Educació, Cultura i Esport	10
Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient	3
Ministeri de Defensa	2
Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme	2
Ministeri d'Economia i Competitivitat	1
Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat	1
Defensor del Poble	19
Total	173

Capítol

2

**Situació general dels
drets i les llibertats a la
Comunitat Valenciana**



Capítol 2

Situació general dels drets i les llibertats a la Comunitat Valenciana

2.1 Consideracions generals

En l'apartat inicial de l'informe d'activitats corresponent a l'any 2017 s'exposaven unes reflexions sobre el conjunt de factors que determinen el volum de queixes que els ciutadans presenten davant del Síndic. Sense perjudici de les iniciatives que es canalitzen mitjançant la tramitació d'allò que coneixem com «queixes d'ofici», unes iniciatives que parteixen del funcionament dels dos observatoris en ús o de les notícies difoses pels mitjans de comunicació, el que és realment rellevant per a prendre el pols a la situació dels drets i les llibertats a la nostra Comunitat està determinat pel contingut de les queixes que la ciutadania promou davant d'aquesta institució. Considerem, per tant, reproduïdes les reflexions inicials de l'esmentat informe de 2017, que constitueixen el marc interpretatiu per a l'anàlisi del conjunt de queixes rebudes i, consegüentment, de l'estat dels drets i les llibertats.

Durant l'any 2018, el Síndic de Greuges ha tramitat 12.202 queixes presentades per la ciutadania. El seu nombre ha descendit de manera significativa en relació amb les tramitades al llarg de 2017, però cal tindre en compte que en aquell any hi hagué un conjunt de circumstàncies que van desembocar en la tramitació d'un important volum de queixes agrupades, tal com vam posar de manifest en l'informe anual corresponent. Tot i ser més reduïda, la xifra de 2018 no és ni de bon tros menyspreable i evidencia l'existència de bosses d'insatisfacció social que han de ser analitzades pels titulars dels poders públics.

Al llarg dels últims anys el Síndic de Greuges ha tramitat un important nombre de queixes, les quals responen a retards en la resolució dels expedients administratius iniciats pels ciutadans, que demanaven prestacions o ajudes previstes en les lleis. No es tracta de reclamacions fonamentades en discrepàncies respecte de la interpretació que cal donar a les normes ni, en la major part dels casos, reaccions davant de dolentes o deficientes pràctiques administratives. Es tracta, senzillament, de problemes derivats de la falta d'adequació dels recursos, humans o materials, de les administracions en l'àmbit dels drets subjectius conferits per les lleis als ciutadans.

L'activitat legislativa de les Corts i la reglamentària del Consell, al llarg dels últims exercicis, han comportat una ampliació, renovació o millora en el reconeixement de drets socials de caràcter prestacional, de singular importància per a la satisfacció de necessitats bàsiques per a la vida de la ciutadania. A tall d'exemple, podem recordar les actuacions

en matèria d'habitatge, serveis socials, dependència i d'altres. Aquest reforçament dels drets de la ciutadania, alhora que sosté el caràcter social de la nostra Comunitat, eleva expectatives entre els ciutadans, que acudeixen a les administracions per a demanar allò que les lleis prometen.

Aquesta ampliació del catàleg de drets reconeguts està precedida per l'aprovació de la Llei 9/2016, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana, que també va ser objecte de comentari en l'Informe anual 2017. El Síndic recordava a les Corts l'escassa eficàcia d'aquesta llei, en no haver-se produït cap desplegament reglamentari ni haver adoptat mesures conegudes per a l'execució de les seues previsions. El Síndic, fins i tot, recordava l'incompliment del mandat legal relatiu a l'informe anual que havia de ser remés a la Cambra, i deixava constància que tampoc havia sigut reclamat per aquesta. Un any després, la situació es manté i el funcionament de l'esmentada llei sembla que no ha estat avaluat. Des de la nostra experiència, i sense por d'equivocar-nos, podem dir que l'impacte d'aquesta llei quant al grau de satisfacció dels drets ciutadans ha sigut nul.

Amb relativa freqüència, davant d'una resolució del Síndic en què commina l'administració denunciada mitjançant una queixa perquè atorgue la prestació sol·licitada (habitatge, pensió, subsidi, ajuda, declaració, etc.) i perquè açò es faça dins del termini previst per la llei, rebem com a resposta un escrit a través del qual se'ns transmet l'acceptació de la resolució, alhora que se'ns expliquen les mesures en projecte que resoldran, de forma generalitzada, però en el futur, el problema. Respecte de la solució concreta per a la demanda plantejada en la queixa no es diu res o, en el millor dels casos, es remet a una futura resolució, quan corresponga per torn.

No és missió del Síndic validar o justificar les polítiques que projecten o que adopten les administracions per a acomplir els mandats legals que reconeixen drets a la ciutadania. Davant de les queixes d'aquests per la insatisfacció d'aquells drets, l'única cosa que pot fer el Síndic és denunciar el problema i urgir la seua solució en cada cas concret. No és procedent esperar que aquesta institució deixe constància de la seua «comprensió» sobre les dificultats dels poders públics a l'hora de complir les lleis. El nostre mandat legal no permet veure cada queixa com un element d'una taula estadística que ha de relativitzar-se i ha d'analitzar-se en el context del conjunt dels problemes que afecten la ciutadania. Per al Síndic, cada queixa deriva d'un problema singular que exigeix una resposta singular, dins del marc de la llei.

Tampoc sembla aconsellable que el Síndic es dedique a modular les seues resolucions davant de les pautes de funcionament i les dificultats de l'acció administrativa. La tasca de compassar el nivell de drets reconeguts a la ciutadania amb la capacitat de fer-los realitat correspon als representants dels poders legislatiu i executiu, que han de ser conscients, en tot moment, del potencial dels aparells administratius amb vista a donar resposta als mandats legals. Reformar les normes per a ampliar drets és només el primer pas per a l'efectivitat d'aquests, però en res es millora la vida de la ciutadania si no hi ha dotacions pressupostàries per a fer-ho i una organització administrativa que funcione.

També és freqüent observar com les administracions es limiten a manifestar la seua acceptació de les recomanacions o els recordatoris de deures legals del Síndic, sense aportar cap detall que invite a pensar com compliran aquests continguts de les resolucions. Són també abundants les respostes a les recomanacions, recordatoris o suggeriments que, tot i proclamar expressament la seua acceptació, acompanyen la important matisació que el seu compliment es portarà a efecte quan les circumstàncies ho permeten, de manera que es desvirtua la proclamació d'acceptació expressa. Aquest exercici de formalitat buida difícilment pot considerar-se respectuós amb el mandat legal contingut en l'article 29 de la Llei 11/1988, reguladora del funcionament d'aquesta institució.

En resultar molt notori que l'acceptació de les recomanacions del defensor no garanteix l'adopció de veritables mesures per a resoldre els problemes denunciats ni l'èxit d'aquestes, és necessari deixar constància que aquesta institució, que té un pressupost molt ajustat, no disposa de mitjans materials o personals per a fer el seguiment de l'execució dels centenars de recomanacions acceptades pels diversos poders públics. Això ens obliga a invitar les persones que promouen les queixes que es tanquen per acceptació, a tornar al Síndic per a denunciar els incompliments, si es produeixen. No sempre s'esdevé aquesta reiteració de denúncies, encara que s'hi mantinguen les mancances, les irregularitats o les injustícies. Lamentablement, el Síndic és, en molts casos, l'últim recurs a què acudeixen aquelles persones que tenen menys capacitat per a defensar els seus drets. Si aquests ciutadans senten que les admonicions del defensor no produeixen efecte ni adquireixen eficàcia, una situació que assoleix la seua màxima gravetat quan les administracions ni tan sols responen als requeriments del Síndic, és molt probable que perden la seua confiança en el sistema i acaben abandonant la lluita pels seus drets. Reclamar una ciutadania participativa i compromesa amb una societat democràtica exigeix dels poders públics un mínim respecte a les institucions i al paper que cadascuna exerceix en l'entramat constitucional i estatutari.

Els centenars de procediments en què es reproduïxen les respostes, generalment impersonals o estandarditzades, assenyalades en els paràgrafs anteriors, fa que manquen de tota virtualitat els apartats 2 i 3 de l'esmentat article 29 de la Llei 11/1988, cosa que pot fer reflexionar sobre la conveniència de reconsiderar-la.

A continuació, realitzem una breu ressenya, per matèries, dels temes més rellevants abordats pel Síndic en el passat exercici, i deixem constància dels nostres posicionaments respecte d'això. En la versió electrònica d'aquest document es pot accedir al contingut de les resolucions si punxeu en el número de la queixa corresponent.

2.2 Salut

L'any 2018 ha sigut testimoni d'una important activitat legal en matèria de protecció del dret a la salut. Des d'innovacions legislatives en relació amb el subministrament de medicaments fins a la modificació de la pròpia llei de salut de la Comunitat, han sigut molts els elements dels serveis sanitaris afectats per aquesta acció normativa.

Des del Síndic volem destacar l'aprovació de l'**Ordre** 06/2018, de 13 de setembre, de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual es regula el **procediment de presentació i tramitació dels suggeriments, queixes i agraïments** en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de l'esmentada Conselleria. Aquest tipus de preceptes permeten estimular i donar curs a la participació de la ciutadania en la defensa dels seus drets, i doten de seguretat jurídica les seues iniciatives, alhora que permeten a l'Administració disposar d'una eina per a millorar el seu funcionament. La labor del Síndic també resulta facilitada amb desenvolupaments reglamentaris com l'assenyalat.

En *l'Informe anual de 2017* donàvem compte de la declaració d'inconstitucionalitat, mitjançant Sentència de 14 de desembre de 2017, del Decret llei 3/2015, del Consell, mitjançant el qual es regulava l'**accés universal a l'atenció sanitària** a la Comunitat Valenciana. El Síndic manifestava la seua «preocupació per la destinació d'aquelles persones que la norma anul·lada protegia», en referència a les persones estrangeres no registrades ni autoritzades com a residents a Espanya. Atés que l'anul·lació del decret llei es va produir perquè el Tribunal Constitucional considerava que s'envaïen competències de l'Estat, es feia difícil concebre com resoluria el Consell el greu problema de vulneració de drets fonamentals que implicaria la falta d'atenció sanitària a persones que es trobaren en el territori valencià. No obstant això, el Reial decret llei 7/2018, de 27 de juliol, sobre l'accés universal al Sistema Nacional de Salut va reconèixer, per a tot Espanya, el dret a l'assistència sanitària a aquests col·lectius especialment vulnerables, i així va recuperar i va generalitzar les previsions contingudes en la norma valenciana anul·lada.

No han acabat ací els obstacles per a fer real el dret a la salut per a les persones estrangeres presents a la Comunitat Valenciana. Tal com donarem compte en l'apartat corresponent a les queixes d'ofici, s'han detectat dificultats a l'hora de proporcionar targetes sanitàries o d'aplicar correctament els protocols sanitaris, unes dificultats que compliquen l'exercici efectiu del dret fonamental que ens ocupa. Per aquest motiu es va obrir la queixa núm. 1811731, en data de 28 de novembre de 2018, que es troba en tramitació i, més recentment, en els primers dies de gener de 2019, iniciarem la queixa núm. 1900122, relacionada amb els problemes d'aplicació del Reial decret llei 7/2018, i del seu transcurs haurem de donar-se compte en l'informe de l'exercici de 2019.

Respecte del nombre de queixes plantejades en l'àmbit sanitari, hem de constatar una reducció pròxima al 95% en relació amb l'exercici de 2017, i s'ha passat de 2.290 expedients a 128. L'absència de queixes col·lectives, com ara les ressenyades en l'informe corresponent a l'exercici anterior, justifica aquesta evolució.

Com en anys anteriors, la **demora en l'aplicació de les cures sanitàries** ha constituït un motiu recurrent per a la presentació de queixes davant del Síndic. Podem reproduir les valoracions realitzades durant aquells anys, però la posició del Síndic es reflecteix en les resolucions emeses, com ara la corresponent a la queixa núm. [1802075](#), per demora en la realització d'una ecografia a l'Hospital d'Elda, o la corresponent a la queixa núm. [1804406](#), referida a l'atenció en les unitats del dolor i de raquis de l'Hospital Doctor Peset. En la queixa núm. [1806426](#), que afecta el departament de salut València-La Fe, es dirimeix, tant la falta de resposta a reclamacions presentades per retards en l'aplicació de proves diagnòstiques, com els retards mateixos en matèria d'atenció.

La **falta d'assistència pediàtrica** en els consultoris de Real, Montroi, Dos Aguas i Millares va ser objecte d'estudi en la queixa núm. [1801807](#) i va donar lloc a un informe de la Conselleria que garantia la solució d'un problema qualificat com a temporal. En tot cas, el Síndic va dictar una resolució, que va ser acceptada per la Conselleria.

Al llarg de la tramitació d'aquests expedients i de molts altres relatius a demores i deficiències en els serveis d'atenció sanitària —les resolucions dels quals publiquem diàriament en la nostra pàgina web— es posen de manifest, tant les limitacions en els mitjans disponibles, com alguns desajustos respecte d'una adequada organització d'aquests. Sembla evident que, en les circumstàncies actuals, amb l'increment gradual de l'esperança de vida de la població, és difícil comptar amb l'abundància de mitjans materials i personals que requeriria una atenció immediata, plena i gratuïta de qualsevol tipus de patologies. El Síndic així ho reconeix en les seues resolucions. No obstant això, no podem deixar de reclamar tots els esforços possibles, personals i organitzatius, per a aconseguir optimitzar l'ús dels mitjans de què es disposa.

La queixa núm. [1717138](#), tramitada juntament amb una altra a instàncies de sengles representants d'organitzacions sindicals de **professionals mèdics i d'infermeria**, denunciava la impossibilitat d'utilitzar el **transport sanitari públic** per part d'aquests professionals, que estan obligats a fer ús dels seus vehicles particulars per a atendre les demandes urgents, fora dels centres d'atenció primària. Es tractava d'un problema rellevant, per l'amplitud del seu abast, que va portar el Síndic a recomanar, tant l'establiment de meses de negociació entre les parts, com l'estudi de les necessitats dels diversos centres de salut en aquesta matèria. La resolució del Síndic va ser expressament acceptada i posada en pràctica per la Conselleria.

A través de la queixa núm. [1712120](#), el secretari provincial a Alacant d'un sindicat mèdic reclamava que s'instara la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública a homogeneïtzar els **horaris d'obertura dels punts d'atenció continuada (PAC)** a tota la Comunitat, per a evitar tractes discriminatoris a la ciutadania entre departaments diferents. La resolució del Síndic, que recomanava un esforç organitzatiu i pressupostari, va ser acceptada per la Conselleria mitjançant un escrit que identificava els increments realitzats en els diferents PAC d'Alacant.

Com resulta obvi i es deixa palés en les dues últimes resolucions esmentades, el Síndic no té facultats per a indicar a la Conselleria com ha d'organitzar els seus serveis. No obstant això, de vegades, la tramitació de l'expedient de queixa indueix l'Administració i

els afectats a explorar nous escenaris d'enteniment que contribueixen a resoldre els problemes denunciats.

En matèria de **prestacions farmacèutiques**, podem destacar la queixa núm. [1800849](#), tramitada com a conseqüència de la falta de finançament d'un determinat fàrmac, prescrit per al tractament d'una persona que té la condició de pensionista. Atés que el finançament públic de productes sanitaris exigeix la seua inclusió en el llistat de prestacions del Sistema Nacional de Salut, la Conselleria va traslladar el suggeriment contingut en la resolució del Síndic al Ministeri de Sanitat.

Igual com en altres anys, moltes de les queixes plantejades tenen com a fonament la **disconformitat** dels pacients amb els **diagnòstics o tractaments** rebuts en els centres sanitaris. Poca cosa pot fer el Síndic en aquests casos, atés que la institució no té mitjans i competències per a discutir, ni les prescripcions mèdiques, ni les versions enfrontades que es produeixen respecte de les circumstàncies en què s'han desenvolupat les sessions o les visites. La nostra funció es limita a comprovar que s'hagen respectat tots els procediments respecte de les queixes i reclamacions dels usuaris, i que se'ls haja donat una resposta expressa, i obrir la porta als recursos administratius o judicials que l'afectat voldria interposar. Són aquests recursos, administratius o judicials, els únics legalment habilitats per a dirimir aquest tipus de conflictes en procediments contradictoris. En tot cas, mai deixa de recomanar-se a l'Administració que extreme al màxim la diligència en l'atenció als pacients, tal com fem en la queixa núm. [1802087](#).

En l'àmbit de la sanitat, en el qual la freqüència de comunicacions entre els serveis públics i els ciutadans és alta, l'exercici del dret a relacionar-se amb les administracions utilitzant mitjans electrònics ha sigut objecte d'especial atenció per part del Síndic. Aquest és el cas de la queixa núm. [1800765](#), promoguda per una ciutadana de 91 anys que pretenia seguir els resultats del seu tractament a través del correu electrònic. Les recomanacions emeses a la Conselleria, que recordaven l'obligació de respectar els drets relatius a la tramitació electrònica dels expedients, han sigut expressament acceptades.

.

2.3 Igualtat i polítiques inclusives

Si observem l'apartat de **dades numèriques** que encapçala aquest Informe anual, hi constatem l'important increment de queixes, que arriba al 648%, produït en la matèria «serveis socials». Tanmateix, una anàlisi detallada de la qüestió ens porta a comprovar que aquesta molt significativa variació està determinada per la presentació d'un conjunt de 1.762 queixes, totes de contingut semblant i que es tramiten de forma acumulada, dirigides a requerir a l'Administració que la fibromiàlgia siga reconeguda com a malaltia discapacitant. Tal com ja vam indicar en l'*Informe anual 2017*, la capacitat d'organització i de mobilització de determinats col·lectius d'afectats per problemes de contingut específic es mostra en tota la seua plenitud amb l'impuls d'accions d'aquesta naturalesa. Aquestes queixes es troben en tramitació a l'hora de redactar aquest document.

Tot i que en menor volum, també podem constatar la tramitació de 15 queixes acumulades que responen a iniciatives coordinades de treballadors socials de la província d'Alacant, els quals demanen mesures per a millorar el funcionament del centre de valoració i orientació de discapacitats d'aquesta província. Aquestes queixes van ser tancades per integració de les seues actuacions en la queixa d'ofici sobre valoració de la discapacitat a la Comunitat Valenciana, de la qual donem compte en un altre apartat d'aquest Informe.

Tenint en compte les circumstàncies esmentades en els dos paràgrafs anteriors, conclourem que, en les reclamacions presentades davant del Síndic referides a l'apartat de serveis socials, que inclou rúbriques com ara persones amb discapacitat, majors, família o prestacions econòmiques, es pot observar un increment real d'un 15%. Aquesta xifra, que no és en absolut menyspreable, està lluny de l'alarmant 648% recollit en les línies inicials d'aquest apartat.

Tal com hem indicat en anys anteriors i destaquem en la introducció d'aquest document, les **demores en la tramitació** dels expedients de les àrees de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives continuen conformant el principal motiu de queixa de la ciutadania. Els avanços han sigut molt tímids en aquest aspecte. També es continuen produint retards injustificats en les respostes al Síndic, els quals alenteixen, de manera desmesurada, la tramitació dels expedients d'aquesta institució. Tornem a reiterar ací el perjudici que aquest fet causa al crèdit d'aquest comissionat parlamentari, davant dels ulls de la ciutadania.

Amb tot, continua sent la **falta de resposta** de la Conselleria a les peticions d'informació o les resolucions emeses pel Síndic l'element més pertorbador de les relacions entre ambdues institucions. En el capítol corresponent a la col·laboració de les diverses institucions donarem compte detallat d'aquest fet. Tanmateix, cal dir que el promotor de cada queixa és coneixedor de tots els requeriments que fa el Síndic i de la resposta o la falta de resposta a aquests. Els comentaris que rebem dels ciutadans, després de constatar que reiterats requeriments no són atesos, són sovint tremendament durs.

2.3.1 Atenció a la dependència

En anys anteriors hem iniciat aquest apartat fent referència a les **dades** relatives a l'atenció a la dependència recollides pel Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD), dependent del Ministeri de Sanitat, i en els dos darrers anys a les dades oferides per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Tal com ja es va advertir al moment oportú, les fonts estadístiques no són homogènies i, per tant, els resultats no resulten comparables. Aquesta disparitat ens fa l'efecte de resultar incomprensible, ja que la gestió del SAAD, a la Comunitat, correspon a la Conselleria, d'on han d'eixir unes dades estadístiques que haurien de resultar comunes per a ambdues administracions. Evitem, doncs, fer referència a aquestes xifres, les quals, d'altra banda, es poden trobar en les pàgines web respectives.

Destacarem, però, que la dada de «llista d'espera» que ofereix la Conselleria passa de la xifra de 27.995 en què se situava el 2 de gener de 2018, a la xifra de 22.053 per a la mateixa data de 2019. Es tracta d'una nova reducció de la dada, tot i que encara es manté en termes molt elevats.

Per la nostra banda, hem de deixar constància del descens en el nombre de queixes presentades per la ciutadania en matèria de dependència, ja que han passat de 937 en 2017 a 810 en 2018, una reducció pròxima al 14%.

En l'Informe anterior, donàvem compte de l'aprovació del Decret del Consell 62/2017, de 19 de maig, mitjançant el qual es va aprovar el **nou procediment** per al reconeixement del grau de dependència i l'accés a les prestacions del sistema. Alguns problemes s'han derivat de l'aplicació de l'esmentat Decret i de la forma en què ha distribuït les diferents fases del procediment entre els serveis socials municipals i els òrgans de la Conselleria, tal com hem tingut l'oportunitat d'analitzar en moltes de les queixes tramitades.

Si bé és veritat que els expedients s'inicien a partir de les sol·licituds que es presenten davant dels serveis socials municipals i que són aquests mateixos serveis els que han de fer la valoració dels sol·licitants, no és menys cert que les valoracions no poden ser portades a efecte fins que les sol·licituds, juntament amb tots els documents que han d'acompanyar-les, han sigut enregistrades en el sistema, i aquest enregistrament ha sigut validat pels serveis de la Conselleria. Inicialment, l'enregistrament de les sol·licituds era fet per l'Administració autonòmica mateixa, però a partir del gener de 2018 els serveis municipals van ser designats competents per a realitzar-lo. La major part dels serveis municipals han demostrat més diligència a l'hora d'efectuar els enregistraments que posen en marxa tot el procediment, fet que ha produït que sol·licituds efectuades en 2018 hagen sigut resoltes, mentre que sol·licituds presentades en 2017 es trobaven sense registrar ni tramitar. S'ha provocat, així, un deplorable greuge comparatiu que ha sigut denunciat pels ciutadans. Finalment, molts ajuntaments van reclamar a la Conselleria que els lliurara les sol·licituds sense registrar anteriors a 2018 per a efectuar-ne l'enregistrament ells mateixos, i així contribuir a donar fluïdesa als tràmits demanats pels seus veïns.

Derivat també de la forma en què s'està aplicant el nou procediment reglamentari de la dependència, ens trobem amb un segon problema que s'ha posat de manifest al llarg de

la tramitació de diverses queixes. Es tracta de l'exigència que la Conselleria valide l'enregistrament de la sol·licitud quan s'haja realitzat pels serveis municipals, abans que aquests serveis puguen dur a terme l'avaluació dels sol·licitants. Els retards que s'estan produint en aquest requisit de validació estan determinant la demora en el reconeixement de grau de dependència i, consegüentment, en l'aprovació del Programa Individual d'Atenció (PIA) i la recepció de les prestacions. D'acord amb les queixes que rebem en aquesta defensoria i amb els informes que ens traslladen els serveis municipals, podem afirmar que són pocs els expedients que es resolen en els terminis previstos en el Decret 62/2017.

Alguns exemples de les situacions descrites es poden trobar en les resolucions de queixes com ara la núm. [1805471](#), la núm. [1804869](#) o la núm. [1810127](#). Tots aquests expedients incorporen els informes municipals corresponents.

En algunes de les nostres resolucions s'han dirigit recomanacions també als ajuntaments, quan els retards han sigut motivats per la falta de compliment dels terminis legals habilitats per a les comeses dels serveis locals. Com a exemple es pot consultar la queixa núm. [1800086](#).

Els supòsits relatats en els paràgrafs anteriors posen de manifest com la Conselleria ha establert un procediment per a la tramitació de les sol·licituds de dependència que es recolza en la descentralització d'algunes labors, com ara l'avaluació, encomanades als serveis socials d'àmbit local. De manera simultània, però, el procediment manté centralitzada la funció de supervisió i validació de les actuacions municipals en els expedients, cosa que alenteix el procés de valoració previ a la declaració de dependència, una declaració que també competeix als òrgans centrals de la Conselleria. Aquest repartiment de funcions i controls té el seu corol·lari en els retards objecte de les queixes de la ciutadania.

Un altre motiu de preocupació per al Síndic són les diferències en la interpretació de l'article 16 del citat Decret 62/2017. Per al Síndic, la norma conté un mandat clar respecte del contingut dels PIA, que han d'incloure els **efectes retroactius**, quan el dret al servei o a la prestació s'haja generat abans de dictar-se la resolució. Aquesta qüestió té una elevada importància a causa dels retards que assíduament es produeixen en la tramitació dels expedients, que comporten l'obligació de determinar i d'abonar l'import d'aquests efectes retroactius. La Conselleria sol notificar, juntament amb el PIA, l'acord d'iniciar un procediment d'ofici per a reconèixer aquests drets retroactius, fet que implica una nova dilació en la satisfacció de les prestacions degudes. El Síndic ha raonat en les seues resolucions, com ara la dictada en la queixa núm. [1804852](#), la necessitat de respectar la previsió normativa, per la qual cosa ha recomanat a la Conselleria incloure en la resolució juntament amb el PIA la determinació de les obligacions derivades de la retroactivitat. L'Administració autonòmica no accepta aquesta posició, amb l'argument que hi han d'intervindre diversos serveis administratius, atesa la diferent naturalesa de les prestacions, en molts casos.

L'*Informe anual 2017* relatava les dificultats de gestió que s'estaven concentrant al voltant dels expedients de **responsabilitat patrimonial de l'Administració**. Aquest

fenomen no s'ha moderat. Una vegada transcorregut, amb escreix, el termini legal habilitat per a resoldre aquest tipus de procediments, el Síndic recomana a la Conselleria que els resolga immediatament, com en la queixa núm. [1808759](#). En una recent resposta d'aquest departament se'ns informa que, tot i acceptar les recomanacions del defensor, figuren 23.380 expedients de responsabilitat patrimonial oberts, per als quals no són capaços d'oferir una previsió sobre la data de solució.

Davant de les diverses sentències del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana que anul·len diversos articles de l'Ordre 21/2012, de la llavors denominada Conselleria de Justícia i Benestar Social, que reduïen les prestacions o incrementaven el copagament als dependents, el Síndic va recomanar l'obertura d'expedients de responsabilitat patrimonial, com a forma de rescabalar els afectats injustament per les normes anul·lades. La Conselleria, per la seua banda, va invitar aquests afectats o els seus hereus, en casos de defuncions, a promoure aquests expedients de responsabilitat patrimonial. Sens dubte aquestes accions han contribuït a generar el col·lapse referit en el paràgraf anterior. Davant d'aquest problema, a partir del setembre de 2018 la Conselleria ha optat per iniciar una via diferent per a donar satisfacció a les persones que deriven les seues demandes de l'anul·lació judicial assenyalada, si bé, de moment, només s'aplica a la minoració de prestacions. Aquest procediment, conegut com «revocació d'actes», està permetent reintegrar el que s'ha retallat indegudament amb molta més celeritat. No obstant això, mentre que no es produeix aquest reintegrament en cada cas i els ciutadans retiren les reclamacions per responsabilitat patrimonial, persisteixen els expedients de queixa promoguts i el Síndic no pot fer una altra cosa a banda de reclamar el respecte envers els terminis legals que regulen l'institut de la responsabilitat patrimonial de l'Administració. A tall d'exemple, podem citar la queixa núm. [1804578](#), que va ser tancada a instàncies de la promotora, una vegada que va rebre les quantitats reclamades.

2.3.2 Atenció a les persones amb discapacitat

En res no ha variat la deplorable situació descrita en l'*Informe anual 2017* en relació amb la tramitació dels procediments dirigits a declarar el grau de discapacitat de les persones que el sol·liciten. Els **retards** es continuen acumulant de tal manera que el Síndic ha hagut d'obrir una queixa d'ofici, de la qual donem compte en l'apartat corresponent.

Les queixes individuals tramitades pel Síndic en relació amb la discapacitat —excloses, per tant, les col·lectives ressenyades en els paràgrafs inicials d'aquest capítol— s'han incrementat de manera molt significativa i han passat de 114 en 2017 a 213 en 2018, el que representa un creixement pròxim al 90%.

Potser l'actuació més reveladora, en aquest tema, la trobem en el conjunt de 15 queixes subscrites per diversos treballadors socials de la província d'Alacant, a què hem fet referència anteriorment. La intervenció davant del Síndic d'aquests professionals, que treballen amb multitud de ciutadans afectats, posa en relleu la gravetat de la situació. Hem de tindre en compte, a més, que els promotors d'aquestes queixes acudeixen al defensor, segons manifesten, després d'haver mantingut reunions «amb la direcció i professionals del centre de valoració i orientació de discapacitat d'Alacant», sense

aconseguir una millora en el funcionament de l'esmentat centre. Com ja s'ha ressenyat, les actuacions dutes a terme en aquestes queixes s'ha incorporat a la queixa d'ofici núm. 1, de 2019, que estudia els retards en el reconeixement del grau de discapacitat, a tota la Comunitat.

Com a exemple del que són els expedients de queixa motivats per l'excessiva demora en la tramitació, es pot consultar la resolució emesa en la queixa núm. [1802067](#). Els pronunciaments del Síndic en aquesta resolució i altres de similars no són acceptats per la Conselleria, sobre la base de l'elevat nombre de sol·licituds que es formulen en relació amb els escassos mitjans de què disposen, i l'obligació de respectar l'ordre cronològic de les sol·licituds, un argument que es reitera diversos anys i que no pot ser acceptat per la seua falta d'adequació als mandats legals.

També relacionada amb el funcionament del centre de valoració d'Alacant, hem de deixar constància ací de la tramitació d'una queixa d'ofici, expedient núm. [1801007](#), motivada per les deficiències observades en la protecció de dades personals, de la qual donarem més detalls en l'apartat destinat a aquest tipus de queixes.

El promotor de la queixa núm. 1804890, **pensionista de classes passives** per situació d'incapacitat permanent, va reclamar a la Conselleria l'expedició de la targeta acreditativa de persona amb un **33% de discapacitat**, i sense haver de presentar nova documentació, tot això en virtut del que disposa la legislació estatal sobre seguretat social. Després d'un informe inicial en què s'argumentaven raons normatives per a rebutjar aquesta possibilitat, la Conselleria va informar sobre la decisió d'iniciar el procés per a modificar l'Ordre 3/2010, de l'anterior Conselleria de Benestar Social, de manera que es fera possible facilitar les targetes sol·licitades a partir de la justificació de la situació de pensionista específicament assenyalada.

2.3.3 Renda valenciana d'inclusió

L'entrada en vigor de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, de renda valenciana d'inclusió, que ja va ser objecte de comentari en l'*Informe de 2017*, ha generat un important problema i ha donat lloc a l'entrada de queixes en el Síndic, en haver-se interromput les prestacions que rebien els beneficiaris de l'antiga renda garantida de ciutadania i haver-se allargat els terminis de resolució de les noves sol·licituds. De la **interrupció en les prestacions** informava la Conselleria en expedients de queixa com el tramitat amb el número 1808774. Amb motiu de tot això, el Síndic va obrir la queixa d'ofici núm. 28 de 2018, que es tramita a través de l'expedient de queixa núm. 1810193. La informació sobre aquesta queixa es troba en l'apartat corresponent d'aquest Informe.

Atés que el **termini per a la resolució de les sol·licituds**, durant el primer any de vigència de la llei, comptador des de l'abril de 2018, s'allarga fins a 8 mesos, no ha sigut possible admetre a tràmit ni resoldre la majoria de queixes presentades pels ciutadans en 2018, en disposar l'Administració de marge legal per a efectuar els seus pronunciaments en el moment d'acabar l'exercici. No obstant això, en algun supòsit, com en el representat per la queixa núm. [1809937](#), hem tingut l'oportunitat de detallar i valorar les circumstàncies que concorren en el nou marc legal. Per al Síndic, de forma

incomprensible, el legislador ha manifestat una voluntat contrària a què inspirava la Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana. Si mitjançant aquesta llei es promovia la reducció a la meitat dels terminis de tramitació de tots els expedients administratius orientats a facilitar el desenvolupament d'una vida digna a partir de prestacions vitals per a les persones, amb l'aprovació de la nova llei es revoca aquest propòsit. La nova Llei 19/2017 expressament deroga l'anterior Llei 9/2016 per a aquest tipus de prestacions, i estableix terminis molt elevats, perquè són dilatats, per a una part de la ciutadania que depén d'aquestes ajudes. Passar de 3 a 8 mesos en el termini màxim de resolució d'aquests expedients significa de tot menys un avanç.

2.3.4 Famílies nombroses i monoparentals

En l'*Informe anual de 2017* donàvem compte dels problemes que plantejava el **retard en el reconeixement dels títols** de família nombrosa, en relació amb la pèrdua de beneficis en matèria d'alguns impostos i taxes, quan aquests impostos o taxes havien de ser abonats en moments en què s'havia sol·licitat la renovació dels títols, però no s'havia produït l'expedició dels nous. Tot i que la Conselleria va informar sobre la creació d'un grup interautonòmic de cooperació tècnica que treballaria en la reforma de la llei estatal per a assolir aquest objectiu, no tenim constància que s'haja produït aquest avanç. Mentrestant, els problemes provocats per les demores a l'hora de lliurar els nous títols es continuen produint, tal com es posa de manifest a través de queixes com la identificada amb el número [1717013](#).

Durant la segona meitat de l'any va entrar en vigor el Decret 19/2018, de 9 de març, del Consell, pel qual es regula el reconeixement de la condició de **família monoparental**, a la Comunitat Valenciana. A banda de l'objectiu d'adaptar-se a les noves realitats socials, amb el tractament de diferents situacions de monoparentalitat de fet, el decret alleugereix els requisits per a la consideració de categoria especial en alguns supòsits i amplia l'univers de possibles famílies beneficiàries. Encara que no s'han presentat moltes queixes després de l'entrada en vigor de l'esmentat Decret, la Conselleria ha aplicat ja les determinacions d'aquest en algunes respostes, com ara l'expedida en relació amb la queixa núm. [1803144](#).

2.3.5 Igualtat i drets de la dona

Tal com assenyalàvem en anys anteriors, la violència de gènere requereix del Síndic una actitud proactiva, davant de la gravetat del problema i de la complexitat del seu tractament. També, davant de l'escàs nombre de queixes que planteja la ciutadania respecte d'això. Si en l'*Informe anual 2017* donàvem compte de [l'Informe especial sobre l'atenció i protecció a les dones víctimes de violència de gènere](#) (tramitat com a queixa núm. 1600516 i debatut ja en les Corts), en les **Jornades Anuals de Defensors del Poble d'Espanya** de 2018, organitzades pel Síndic a Alacant, es va abordar en profunditat aquest greu problema. Detalls d'aquests treballs, juntament amb els documents i la Declaració final dels defensors, es troben en l'àrea de "[Publicacions i descàrregues](#)" de la pàgina web d'aquesta institució.

En relació amb la **promoció d'igualtat d'oportunitats** entre dones i homes, té una especial significació l'extensa resolució emesa pel Síndic en la queixa núm. [1717397](#). Va ser promoguda per disconformitat amb el procediment de selecció seguit per a obtenir plaça en un taller d'ocupació, a partir de les proves realitzades per un grup de treball mixt format per l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig i el SERVEF. Les recomanacions del Síndic es van orientar cap a l'aplicació de criteris de proporcionalitat en els llistats de persones precandidates, de manera que els objectius de discriminació positiva pogueren concretar-se en cadascun dels tallers que conformen els projectes d'ocupació.

Per a la defensa dels **drets de salut de les mares i dels bebés**, el Síndic va tindre l'oportunitat d'atendre la reclamació plantejada per la secretària general de l'Associació Espanyola de Consultors Certificats en Lactància Materna. A banda de denunciar la falta de resposta de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, alertava sobre una possible vulneració de drets derivada de la promoció de l'ús de llet artificial en l'alimentació de les criatures, per facultatiu del servei de pediatria de l'Hospital de Sant Joan d'Alacant. Després d'una exhaustiva tramitació, el Síndic va concloure amb una no menys detallada resolució, en la queixa núm. [1613163](#), i va formular recomanacions i suggeriments relatius al deure de resposta i a la necessitat d'aclarir i controlar les pràctiques denunciades. De la resposta expressa remesa per la Conselleria es pot deduir l'acceptació de les recomanacions i dels suggeriments emesos pel Síndic.

En la queixa núm. [1715293](#) es van abordar alguns problemes relacionats amb el funcionament de la Unitat de Nounats de l'Hospital Universitari de la Ribera, davant de la denúncia d'una usuària. Fonamentalment feia referència a la necessitat que s'hi establiren protocols per a possibilitar l'obertura de l'esmentada unitat sense restricció horària per a la mare i familiars, alhora que demanava suport immediat per a la lactància materna. Les recomanacions del Síndic, que van recollir aquestes reivindicacions, van ser acceptades mitjançant un escrit en el qual es detallaven les accions empreses.

2.3.6 Punts de trobada familiar

Durant l'exercici de 2018 es va dictar la resolució sobre la queixa d'ofici núm. [1717137](#), oberta amb motiu de la conflictivitat constatada al voltant del funcionament dels punts de trobada familiar (PEF). La informació relativa a aquesta queixa es troba en l'apartat corresponent d'aquest informe.

El problema del respecte al dret dels menors a ser oïts i escoltats en qualsevol classe de procediment administratiu, judicial o de mediació, per la decisió del qual puguen ser afectats ha sigut objecte d'estudi en la queixa núm. [1716053](#), relativa al PEF de Mislata, en la qual es preveu, a més, la falta de resposta de l'Administració a la promotora. La recomanació del Síndic perquè es deixara constància escrita de l'opinió de la menor i es motivaren les decisions del punt de trobada contràries a aquella no va ser acceptada per la Conselleria. En l'escrit que recollia la resposta de l'Administració, datat al juny de 2018, es feia referència, com en altres queixes, a «la implantació del nou model de la xarxa de punts de trobada previst per al segon semestre de 2018». En el moment de redactar aquest informe, el Síndic no té constància de l'existència d'aquest nou model.

En relació amb la falta de respecte a les determinacions judicials, quant a terminis i horaris per a les visites a menors per part de iaïos i altres familiars, es va pronunciar el Síndic en la queixa núm. [1716240](#), concernent al PEF de Sant Vicent del Raspeig. La resposta de la Conselleria justificava la reducció dels horaris de visita, establits en la interlocutòria judicial, per necessitats d'organització del PEF, i es remetia, també, al «nou model» de PEF esmentat en el paràgraf anterior.

2.4 Infància i adolescència

Al juliol de 2015 es van produir, en la legislació estatal, modificacions de gran importància relatives al sistema de protecció a la infància i l'adolescència, fet que va obligar la Generalitat Valenciana a adaptar la normativa autonòmica vigent, constituïda per la Llei 12/2008, de 3 de juliol, de la Generalitat, de protecció integral a la infància i l'adolescència. En el DOGV de 24 de desembre de 2018 es publicava la **Llei 26/2018**, de 21 de desembre, de la Generalitat, **de drets i garanties de la infància i l'adolescència**, que es constitueix en el marc legal de referència en la matèria, i el desenvolupament reglamentari de la qual completarà l'actualització de la normativa.

El Síndic de Greuges ha insistit, a través de les seues recomanacions i en l'informe a les Corts corresponent a 2017, en la necessitat d'elaborar una **planificació estratègica** del sector, atés que l'últim pla elaborat va perdre vigència en 2010. Les respostes de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives a aquestes recomanacions vinculaven l'elaboració de l'estratègia sobre infància i adolescència a la publicació de la nova llei autonòmica. Davant d'aquest criteri, el Síndic ha continuat reclamant l'elaboració d'un document de planificació integral que permeta ordenar els recursos existents i adequar el seu desenvolupament a les necessitats canviants de la població infantil i juvenil, i fer possible, en tot cas, l'avaluació del sistema. Finalment, la recent Llei 26/2018 preveu, en l'article 5.2, l'elaboració de l'estratègia valenciana d'infància i adolescència, encara que no estableix el termini per a la seua elaboració.

Un dels principis bàsics de l'acció protectora de l'Administració és que resulta preferible mantindre el menor en els seus contextos vitals, siguen aquests familiars, escolars o socials. Això exigeix implantar les mesures necessàries per a assegurar la prevenció, correcció o eliminació de totes aquelles **situacions de risc** en què puguin trobar-se xiquets i adolescents. La detecció, apreciació i declaració de situacions de risc és una competència atribuïda als ajuntaments, si bé el desplegament reglamentari de la legislació autonòmica correspon a la pròpia Generalitat.

En aquest sentit, el Síndic de Greuges ha recomanat a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que regule el **procediment tècnic administratiu** per a la detecció, apreciació i **declaració de situacions de risc**, a fi d'ordenar i unificar les actuacions de les entitats locals. Aquesta recomanació, que també es va destacar en l'Informe de 2017, segueix sense ser atesa i ens trobem davant d'una situació desigual, en la qual alguns ajuntaments disposen de procediments reglats per a declarar una situació de risc, mentre que altres no disposen d'aquesta regulació.

Caldria esperar que el desenvolupament de programes, d'àmbit local, per a l'atenció a situacions de risc produïra la disminució del nombre de xiquets i adolescents que han de ser separats de les seues famílies per a assegurar la seua protecció. No obstant això, continua creixent el nombre de **xiquets i adolescents en situació de guarda o tutela**, i, per tant, separats de les seues famílies biològiques. En la queixa núm. 1808801, oberta d'ofici per a informar sobre la implantació del programa d'acolliment familiar a la Comunitat Valenciana, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives donava la dada de

4.123 xiquets i adolescents separats del seu àmbit familiar, ja fóra en acolliment familiar o acolliment residencial. L'absència d'una planificació integral i transversal del sector impedeix una correcta avaluació de les causes d'aquesta situació que permeta determinar les possibles mesures per a corregir-la.

Quan la situació de desatenció o desempament és d'una gravetat tal que no pot assegurar-se la protecció de xiquets i adolescents des d'intervencions en l'àmbit familiar i social, la **Generalitat** ha d'assumir la **guarda o tutela dels xiquets i adolescents** afectats. Ambdues mesures impliquen la separació del nucli familiar a partir de mesures d'acolliment familiar o d'acolliment residencial i, quan escaiga legalment, l'adopció. En el Síndic de Greuges es continuen rebent queixes presentades pels progenitors de menors que han sigut tutelats per l'Administració en què mostren la seua disconformitat amb la mesura. En la pràctica totalitat de les queixes presentades no s'han detectat actuacions administratives que puguen vulnerar drets dels ciutadans.

Tant la normativa estatal com l'autonòmica prioritzen l'acolliment familiar respecte de l'acolliment residencial, molt especialment en els supòsits de menors de 0 a 6 anys. El Síndic de Greuges ha tramitat diverses vegades queixes relatives a la guarda de xiquets o xiquetes en aquesta franja d'edat i ha comprovat que es continua **incomplint el precepte que constreny a no acordar acolliment residencial** de menors de 3 anys (i, per a menors de 6 anys, fer-ho durant el termini més breu possible), excepte en supòsits d'impossibilitat degudament acreditada, i en aquest cas l'acolliment residencial no ha de tindre una durada superior als tres mesos. Així, en la queixa d'ofici anteriorment referenciada, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives informa que 76 menors d'aquesta franja d'edat es troben en acolliment residencial, dels quals 42 són menors de 3 anys. Igualment, es comprova que, sovint, l'estada en els centres supera àmpliament els tres mesos previstos com a excepcionals en la legislació.

Sembla necessari destacar com l'informe citat recull que, dels 4.123 menors que es troben sota guarda o tutela de la Generalitat, 2.635 estan en acolliment familiar i 1.488 en acolliment residencial. No obstant això, i entrant en el detall de les dades, dels 2.635 xiquets i adolescents que estan en acolliment familiar, 1.963 (74.5%) estan **acollits** en les seues **famílies extenses**. Sens dubte serà necessari, a banda de plantejar el desenvolupament del programa d'acolliment familiar, atendre les necessitats de millora que, en matèria de seguiment i avaluació dels acolliments en família extensa, estan demanant els professionals del sector.

Al juliol de 2017, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va presentar el document ***Nou model d'acolliment residencial***, que anunciava un canvi de paradigma, basat principalment en la millora quantitativa i qualitativa de les dotacions de personal i en el canvi d'un model basat en la tipologia de centres a un model basat en les tipologies de programes. Les expectatives que va despertar l'anunci d'aquest nou model van tindre el seu reflex en l'informe del Síndic de 2017. Al gener de 2018 va començar una ampliació progressiva de plantilles en els centres, però no tenim coneixement que s'haja donat inici a la implantació de les distintes tipologies de programes en els centres de protecció.

Al llarg de 2018 el Síndic de Greuges ha tramitat diverses queixes referides a l'organització i el **funcionament de l'acolliment residencial**. Ha tingut especial rellevància la queixa iniciada a instància de part sobre el centre de recepció de Monteolivete, que posteriorment va ser traslladat a la localitat de Buñol, tramitada com a queixa núm. [1712072](#). En la resolució del Síndic de Greuges s'emetien recomanacions dirigides a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública i la Conselleria d'Educació Investigació, Cultura i Esport, en el sentit de: procurar la millora urgent de les instal·lacions i la seua adequació a la normativa vigent en matèria de seguretat i accessibilitat; la reducció de la temporalitat de la plantilla de professionals; l'ampliació del servei de personal de seguretat, tot donant cobertura de 24 hores els set dies de la setmana; la intensificació dels processos de seguiment, orientació i avaluació de qualitat del centre; l'impuls i la supervisió de l'organització funcional i metodològica del centre; la valoració de suficiència de places de primera acollida i recepció per a la província de València; la garantia del dret a l'educació dels menors acollits, i dotar el centre, de forma immediata, del professorat necessari o elaborar un protocol d'informe inicial de salut que calia desenvolupar en els centres de recepció i primera acollida de menors, en el qual s'establisquen els exàmens obligatoris a què caldrà sotmetre qualsevol menor en el moment del seu ingrés. Finalment, se suggeria a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives la utilització de serveis d'assessorament d'experts externs i especialitzats que prestaren suport metodològic, estratègic i d'anàlisi.

La queixa es va tancar al maig de 2018, una vegada rebut el detall de les accions empreses per les administracions implicades i amb l'acceptació expressa de les recomanacions del Síndic per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, principal destinatària del contingut de la resolució emesa.

En l'apartat de queixes d'ofici tramitades pel Síndic a què es fa referència en l'apartat corresponent d'aquest Informe consten les referides a centres d'atenció residencial de menors com ara la núm. [1716349](#), sobre la situació del Centre de Recepció de Menors Alacant, o la núm. 1801014, quant a la col·laboració entre administracions en el desenvolupament de l'acolliment residencial (ubicació de centres).

A partir de l'estiu de 2018, els centres de recepció, especialment a Alacant i València, han estat desbordats per l'arribada de **menors estrangers no acompanyats**. L'arribada d'aquests menors ha tingut com a conseqüència un increment de places residencials de forma precipitada i, fins i tot, s'han produït actuacions administratives contràries a la normativa vigent en matèria d'ordenació de centres residencials. Aquest problema és objecte de tractament en la queixa d'ofici núm. 1811128, de la qual informem en l'apartat corresponent d'aquest Informe.

La incorporació al sistema d'aquests menors estrangers no acompanyats, tant pel seu nombre com per les circumstàncies que determinen el caràcter precipitat i col·lectiu de les entrades, està **tensionant el funcionament dels recursos residencials** i provocant situacions com ara la sobreocupació dels centres de recepció o la distorsió de processos d'avaluació i derivació de casos. També s'hi constata l'existència de situacions poc aconsellables, com ara la presència exclusiva de menors estrangers en alguns centres,

cosa que posterga la seua necessària integració amb altres menors de nacionalitat espanyola. Sobre aquesta problemàtica s'ha pronunciat el Síndic en la queixa d'ofici núm. [1612331](#), de la qual donem compte en el capítol referit a aquest tipus de queixes.

La situació dels adolescents que arriben a la **majoria d'edat** en la seua condició de **tutelats** per l'Administració autonòmica, una condició que alguns han mantingut per amplis períodes de temps, continua sent objecte d'atenció per part del Síndic de Greuges. Molts d'aquests adolescents, en arribar a la majoria d'edat, queden sense xarxa de suport que els acompanye en el procés d'emancipació. Es tracta d'adolescents que no disposen d'un suport familiar adequat, per això foren tutelats, i que, a causa de la falta de suports bàsics de caràcter econòmic, residencial, formatiu, etc. són arrossegats envers situacions d'especial vulnerabilitat. Encara que la Conselleria ha dissenyat un pla de suport integral dirigit a ells, el defensor considera que el seu desenvolupament continua sent insuficient.

Dins d'aquest col·lectiu de tutelats per la Generalitat que arriben a la majoria d'edat mereix especial referència el conjunt format per menors estrangers no acompanyats, per al qual el grau de vulnerabilitat esdevé extrem. Sobre tots ells s'ha manifestat el Síndic en la resolució emesa en la queixa d'ofici núm. [1704920](#), abordada en un altre capítol de l'informe.

2.5 Educació

La prolífica producció normativa que va eixir a la llum durant el passat 2018 ha tingut un singular objectiu en l'àrea educativa. Per la seua especial transcendència, en destacarem quatre normes.

La **Llei 4/2018**, de 21 de febrer, de la Generalitat, per la qual es regula i es promou el **plurilingüisme en el sistema educatiu valencià**, que deroga el Decret Llei 3/2017, d'1 de setembre, del Consell, i estableix, entre altres punts, un calendari d'implantació i la normativa que li és aplicable. La norma va entrar en vigor l'endemà de la seua publicació, si bé pot resultar afectada pel resultat de les reunions de la Comissió Bilateral de Cooperació Administració General de l'Estat-Generalitat, constituïda a l'efecte de resoldre les discrepàncies manifestades en relació amb l'article 6 del programa d'educació plurilingüe i intercultural, i l'article 11, de foment del valencià i millora de la competència en llengües estrangeres, de la Llei esmentada.

La **Llei 23/2018**, de 29 de novembre, de la Generalitat, d'**Igualtat de les persones LGTBI**, que en el capítol 3 del títol II, denominat "Mesures en l'àmbit de l'educació", estableix un conjunt de mesures que cal adoptar en aquest àmbit. Aquestes mesures s'orienten a reafirmar el dret a l'educació sense discriminació, elaborar protocols per a la prevenció de comportaments discriminatoris i posar en valor els programes i continguts educatius que reflectisquen, de manera adequada, la diversitat sexual familiar i de gènere.

La **Llei 26/2018**, de 21 de desembre, de la Generalitat, **de drets i garanties de la infància i l'adolescència**, que materialitza el principi de no-discriminació en diversos articles del capítol VII, relatiu al dret a l'educació. D'aquests articles convé remarcar els referits a programes d'ajuda a l'ensenyament o aquells dedicats a la infància en acolliment residencial o familiar, amb problemes de salut mental o en situacions que necessiten una escola inclusiva. També és destacable l'abordatge, des dels centres d'ensenyament, de necessitats educatives de la infància i l'adolescència que no han de ser descuidades, com són l'educació emocional o el foment dels valors bàsics de la convivència.

El **Decret 104/2018**, de 27 de juliol, del Consell, pel qual es desenvolupen els **principis d'equitat i d'inclusió en el sistema educatiu valencià**, dirigit a aconseguir que els centres docents esdevinguen elements dinamitzadors de la transformació social envers la igualtat i la plena inclusió de totes les persones, especialment d'aquelles que es troben en situació de major vulnerabilitat i en risc d'exclusió.

Com es pot observar en les dades numèriques que encapçalen aquest informe, el nombre d'expedients de queixa tramitats al llarg de 2018 ha **descendit un 40%** respecte de l'any anterior. El motiu cal buscar-lo, principalment, en el descens de les queixes col·lectives que van protagonitzar l'*Informe anual 2017*. Encara que en 2018 també es van instruir expedients agrupats o de caràcter col·lectiu, alguns dels quals s'indicaran a continuació, el seu nombre ha resultat considerablement menor.

L'aplicació de l'esmentada Llei 4/2018, que regula i promou el plurilingüisme, ha sigut estudiada en expedients com ara el relatiu a la queixa núm. [1804900](#). En aquesta queixa el promotor es lamentava davant de l'anunci que la seua filla no rebria cap temps d'**ensenyament en castellà**, en el curs següent. Com que la resolució va ser dictada sense haver obtingut resposta de la Conselleria a les peticions d'informació del Síndic, a banda de recordar les obligacions de col·laborar amb aquesta institució, s'exhortava l'Administració a ajustar-se al que disposa l'assenyalada llei respecte dels temps mínims per a l'ensenyament en castellà. La Conselleria sí que va respondre a la resolució i va justificar que, com que es tractava d'un programa experimental iniciat en 2006 que calia aplicar en l'etapa infantil, es respectaven les determinacions legals.

La falta de recursos per a l'**alumnat amb necessitats educatives especials** és un tema recurrent que ha sigut objecte de tractament en diverses queixes promogudes davant del Síndic en 2018 i en anys anteriors. Durant 2018, i en relació amb aquest problema, s'hi van presentar 2.582 queixes, que van ser tramitades de forma acumulada a la queixa núm. [1804840](#), considerada com a principal; i un altre grup de 301 queixes, igualment tramitades conjuntament amb la queixa núm. [1801372](#), com a referent principal. També van ser denunciades diverses situacions d'insuficiència, per part de representants d'organitzacions de pares i mares d'alumnes. Com a exemple, podem citar la queixa núm. [1804381](#) o la queixa núm. [1804382](#), ambdues promogudes pel president d'una confederació d'AMPA. S'hi denunciaven mancances temporals d'educadors en alguns centres i es reclamen modificacions en els processos d'adjudicació d'interinitats, continuïtat dels professionals i formació adequada d'aquests. Les recomanacions del Síndic es van orientar a resoldre la necessitat de cobrir, en el menor termini possible, les places vacants. També es va recomanar a les conselleries d'Educació i de Justícia i Administracions Públiques que valoraren la possibilitat de modificar la normativa vigent amb la finalitat d'agilitzar al màxim els processos de substitució o dotació d'aquest tipus de recursos, i s'hi van preveure, a més, mesures per a fer viable l'aplicació del protocol per al personal interí del cos de mestres al col·lectiu de fisioterapeutes, educadors d'educació infantil i educadors d'educació especial que presten els seus serveis treballant amb menors amb necessitats educatives especials.

La mare d'una **menor amb discapacitat** va plantejar la impossibilitat de recórrer la decisió adoptada de no permetre la continuïtat de la seua filla en el sistema educatiu valencià, com també la falta d'orientació davant d'aquesta situació per part de l'Administració i l'escassetat de recursos d'actuació integral a la zona de la Marina Alta, on viu. El Síndic va abordar el problema en la queixa núm. [1805446](#), amb recomanacions i suggeriments expressos dirigits a les conselleries d'Igualtat i Polítiques Inclusives, i Educació, Investigació, Cultura i Esport. La resolució emesa exhortava a establir protocols d'actuació, en l'àmbit autonòmic, que prevegeren el pas del sistema educatiu al sistema formatiu laboral/professional. També es reclamava de les administracions afectades que comunicaren una resposta expressa a la interessada, amb indicació de l'acord adoptat i dels recursos que resultaren pertinents. Atesa l'edat de la filla de la promotora de la queixa, es va considerar adequat mantindre-la escolaritzada en el sistema educatiu valencià. Finalment, es va proposar la constitució de les comissions de treball previstes en l'article 32 del Decret 104/2018, de 27 de juliol, del Consell, ressenyat més amunt, amb

la finalitat de garantir una orientació educativa integral al llarg de la vida de la persona i dissenyar estratègies comunes afavoridores de la inclusió.

En relació amb l'establiment d'un **pla específic de jornada contínua** en centres escolars i el percentatge de vots necessari per a aprovar-lo, es van tramitar 272 expedients, que van acabar tots acumulats a la queixa núm. [1802616](#), per identitat d'objecte. La reclamació deriva de l'aplicació de l'Ordre 25/2016, de 13 de juny, de la Conselleria, que regula les condicions i el procediment de sol·licitud i autorització d'un pla específic d'organització de la jornada escolar. La norma exigeix l'obtenció d'un mínim del 55% de vots favorables, de la totalitat de vots possibles segons el cens de mares i pares amb dret de vot, cosa que la promotora considera excessiva. La resolució del Síndic recomanava que, fóra quin fóra el percentatge fixat per a la validesa de l'acord, s'aplicara exclusivament sobre els vots emesos i s'evitara donar a les abstencions o no participacions el valor de vots en contra de les propostes. La recomanació no va ser acceptada per la Conselleria, que va motivar la resposta en la necessitat que el pla responga al sentiment majoritari de les famílies.

L'estat de les diverses infraestructures educatives sol ser motiu de denúncia davant del Síndic, que, altres vegades i davant de notícies preocupants aparegudes en els mitjans, també recorre a l'obertura de queixes d'ofici. Com a exemple de les queixes tramitades durant 2018, podem ressenyar la queixa núm. [1802055](#), promoguda per la presidenta de l'AMPA d'un col·legi públic de Nàquera. D'acord amb la denúncia, els retards produïts en la construcció d'un nou col·legi obligaven a mantindre els alumnes en barracons, amb deficientes condicions mediambientals. Després de recordar els pronunciaments del Síndic en la tramitació d'anteriors expedients relatius al mateix centre, es conclouia amb la recomanació a la Conselleria que s'acceleraren els treballs tant com fóra possible. Atés que de l'expedient es deduïa la parquedat en la informació facilitada als representants de l'AMPA i la falta de resposta a una petició presentada per escrit, es va recomanar a l'Administració que esmenara, expressament, ambdues deficiències.

.

2.6 Drets lingüístics

Durant l'any 2018, les queixes relacionades amb el respecte als drets lingüístics han augmentat un 50% respecte de l'exercici anterior, de manera que hem passat de 55 queixes tramitades a 83, i s'ha recuperat la quota de l'any 2016, en què es van tramitar 82 queixes.

Cal destacar en aquest apartat que la sala contenciosa administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana ha declarat la nul·litat parcial del Decret 61/2017, de 12 de maig, del Consell, pel qual es regulen els usos institucionals i administratius de les llengües oficials en l'Administració de la Generalitat, si bé aquesta resolució judicial ha sigut recorreguda, en cassació, davant del Tribunal Suprem.

El Síndic aborda els conflictes derivats de l'exercici dels drets lingüístics tot partint de la consideració que són justament les persones les titulars d'aquests drets. Aquest principi obliga que la voluntat dels ciutadans respecte de l'ús de les dues llengües oficials en les seues relacions amb les administracions siga escrupolosament respectada, i aquest respecte es configura com una obligació dels poders públics. Tal com sosté el Tribunal Constitucional (STC 31/2010, FJ 23), aquest dret s'ha de poder fer efectiu «sense formalitats ni condicions que representen per a ells una càrrega o obligació que els constituïska en la posició de subjecte actiu en les seues relacions amb l'Administració pública».

En aquest sentit, el Síndic va tindre l'oportunitat de pronunciar-se en l'expedient de queixa núm. [1800379](#), seguit a instàncies d'un ciutadà que havia presentat, en castellà, una reclamació davant de l'Oficina de Drets Lingüístics amb motiu de publicar-se els continguts de la intranet d'un ajuntament exclusivament en valencià, i rebia contestació d'aquesta Oficina redactada, també, exclusivament en valencià. En el seu informe la Direcció General de Política Lingüística argumentava la necessitat que el ciutadà manifestara, de manera expressa, la seua elecció respecte de l'ús del castellà, la qual cosa no va ser compartida pel Síndic, que va recomanar a la Conselleria garantir el dret a dirigir-se a l'Administració en qualsevol de les llengües oficials i rebre resposta en la mateixa llengua utilitzada, sense formalismes, ni condicions. La resolució del defensor no va ser acceptada per l'Administració.

Amb motiu de la presentació d'una reclamació respecte del calendari i dels terminis aplicats per l'Escola Oficial d'Idiomes de València per a les proves de certificació de nivell d'anglès, es va tramitar la queixa núm. 1804024. L'expedient va derivar en una controvèrsia sobre la **llengua dels procediments**, en remetre la Conselleria el seu informe en valencià quan el tràmit davant del Síndic s'havia iniciat en castellà pel promotor de la queixa. Després de requerir l'Administració perquè traslladara el seu informe en castellà, per petició expressa del ciutadà promotor, la resposta instava el Síndic a fer-ne la traducció i sostenia que la relació de la Conselleria en l'expedient de queixa era amb la institució del defensor i no directament amb el generador de l'expedient. A través d'un detallat raonament, amb suport legal i jurisprudencial, el Síndic va apel·lar al deure d'emetre els informes en la llengua triada pels ciutadans. Finalment,

la Conselleria va remetre el mateix informe inicial en les dues llengües oficials de la Comunitat.

A partir de la denúncia d'una ciutadana que manifestava haver sigut constreta a expressar-se en castellà per una ginecòloga d'un centre de salut dependent de la Conselleria de Sanitat, es va tramitar la queixa núm. [1809938](#). Com no podia ser d'una altra manera, el Síndic va concloure amb una recomanació a l'Administració perquè adoptara les mesures necessàries per a garantir a la promotora de la queixa el seu dret a expressar-se en valencià en circumstàncies com les que han donat lloc a la reclamació presentada. També s'instava la Conselleria a dotar-se de personal amb coneixements suficients en valencià, en els àmbits en què es manté una relació directa amb el públic. En el seu escrit d'acceptació de les recomanacions, el departament de Sanitat informava sobre la posada en funcionament, a l'octubre de 2018, d'un protocol per a evitar la repetició de supòsits com el denunciat.

Com en anys anteriors, han resultat freqüents les queixes relatives a l'**expressió en una sola llengua** de topònims, impresos, formularis, pàgines web o aplicacions per a xarxes socials. En tots aquests casos, el Síndic recomana adoptar les mesures necessàries perquè el règim de cooficialitat lingüística vigent siga efectivament respectat, independentment de les peculiaritats de cada cas. Generalment, les administracions afectades manifesten, arran de la denúncia, la seua voluntat d'esmenar l'omissió de forma immediata, cosa que dóna lloc al tancament de la queixa sense necessitat d'efectuar-hi recomanacions.

No obstant això, en la queixa núm. [1803790](#), promoguda per un veí de Paiporta que protestava per l'ús exclusiu del valencià en les xarxes socials i en la revista de l'Ajuntament, la recomanació del Síndic va ser rebutjada tot argumentant el consistori que aquests mitjans d'expressió tenen un caràcter merament informatiu i s'hi aplica la política cultural i lingüística que l'Ajuntament considera oportuna. En el seu escrit de rebuig de la resolució del Síndic, l'Alcaldia es permet recriminar al defensor el seu ús del castellà per no ser «correcte ni legal», fet que resulta insòlit tenint en compte que l'expedient de queixa ha sigut iniciat en aqueixa llengua i com a reclamació de l'ús d'aquesta pel ciutadà, que acudeix buscant empara a aquesta institució.

També resulten remarcables supòsits com els de la queixa núm. [1804941](#), corresponent a l'Ajuntament de la Nucia, o la queixa núm. [1805492](#), relativa a l'Ajuntament de Montroi, ja que les webs o xarxes socials d'aquests ajuntaments s'expressen exclusivament en castellà. En ambdós casos el Síndic ha hagut de dictar una resolució, però les seues demandes d'informació no han sigut tan sols ateses per aquests municipis, fet que vulnera, ostensiblement, el deure legal de col·laboració amb aquesta institució i del qual deixem ací constància.

2.7 Urbanisme

En matèria d'urbanisme s'ha produït un molt notori augment del nombre de queixes tramitades, que ha arribat al 638%. S'ha superat, així, la xifra de 2.000 queixes, de manera que s'ha situat en guarismes lleugerament inferiors als dels anys 2015 o 2016. L'any 2017 van ser formalitzades 279 queixes, una xifra inusualment baixa en relació amb la resta dels exercicis.

Dins de la xifra indicada cal deixar constància de la presentació d'un grup de 1.467 queixes que es van tramitar de forma col·lectiva, a partir de la que va ser considerada com a principal, identificada amb el número 1801013. Aquestes queixes van ser subscriïdes per veïns i veïnes d'un barri de València, alarmats davant d'unes notícies referides a la instal·lació d'uns tallers provisionals de la línia T2, de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, en terrenys qualificats d'ús dotacional esportiu, compatible amb zona verda. Davant de la resposta municipal, que manifestava que no s'havia iniciat cap tramitació respecte d'això, les queixes van ser tancades sense necessitat de dictar una resolució per part del Síndic.

Dins d'aquest mateix apartat s'ha donat curs a la tramitació, de forma col·lectiva, de 394 queixes promogudes per residents d'Alcalà de Xivert, que manifestaven la seua oposició a la instal·lació d'un tanatori en un paratge pròxim als seus habitatges. La queixa principal es va identificar amb el número 1810133. Després d'una detallada informació de l'Ajuntament, davant de la qual van presentar al·legacions els promotors de les queixes, en el moment de redactar aquest Informe continua la tramitació de l'expedient i no s'ha arribat a dictar una resolució.

Retards en l'**execució de les obres d'urbanització** d'un programa d'actuació integrada (PAI), situat a Sagunt, van provocar la presentació de 41 queixes, que es van tramitar de forma acumulada i es va considerar la principal la queixa núm. [1800710](#). Una vegada requerit l'Ajuntament i després de rebre el seu informe en què es donava compte de les dificultats per a resoldre el PAI en els termes invocats pels veïns, el Síndic va resoldre amb una recomanació a l'Ajuntament perquè garantira la finalització de les obres indicades i la prestació dels serveis públics exigits per la llei. Finalment, l'Ajuntament va informar sobre la recepció provisional de les obres, amb la qual cosa es va donar per tancada la queixa.

El **planejament urbanístic** municipal ha constituït objecte d'estudi en nombrosos expedients tramitats pel defensor. És el cas de la queixa núm. [1800154](#), relacionada amb l'Ajuntament d'Orpesa i promoguda pel representant d'una mercantil per falta de resposta davant de la sol·licitud de modificació puntual d'un pla parcial. El Síndic va concloure amb una recomanació d'impulsar, amb determinació, la tramitació i resolució de l'expedient administratiu i notificar al sol·licitant tots els actes i resolucions produïts.

Les operacions de **gestió urbanística del planejament** solen ser motiu de discrepàncies entre la ciutadania i les autoritats municipals. En molts casos, els sol·licitants d'actuacions no troben respostes suficients a les seues peticions, a causa de raons de fons o per culpa

de terminis, la qual cosa els porta a acudir en recerca d'empara al defensor. És el supòsit previst en la queixa núm. [1800852](#), circumscrita a l'Ajuntament de Borriana. El promotor entenia que no s'havia respost a les seues peticions, que comprenien, des de la resolució de l'adjudicació d'un PAI i la redelimitació de la unitat d'execució per a sotmetre una parcel·la al règim d'actuació aïllada, fins a la formulació, alternativament, d'un conveni amb l'Ajuntament per a propiciar una gestió anticipada i parcial, en l'àmbit de la parcel·la assenyalada. El Síndic va recomanar al consistori que dictara una resolució motivada respecte de les demandes efectuades, i que la notificara al ciutadà, amb indicació dels recursos escaients. Així ho va fer l'Ajuntament mitjançant un decret de l'Alcaldia que rebutjava les peticions de l'interessat.

La **protecció i restauració de la legalitat urbanística** constitueix una de les obligacions inexcusables de les administracions públiques competents, i és l'origen de nombroses actuacions davant d'aquesta institució. És el cas de la queixa núm. [1716287](#), promoguda en denúncia de la inacció efectiva de l'Ajuntament de Vinaròs davant de la construcció d'obres il·legals. La recomanació del Síndic amb vista a l'adopció, de manera inequívoca, de totes les mesures necessàries per a la restitució de l'ordre legal transgredit, va ser acceptada pel consistori, cosa que provocar el tancament de la queixa.

Tot actuant en interès de la defensa de la legalitat urbanística, el representant d'una associació ecologista de la Ribera va informar el Síndic de la falta d'actuació i de resposta de l'Ajuntament d'Alzira, després d'una denúncia per l'execució de tres construccions en sòl no urbanitzable. El cas va donar lloc a la tramitació de la queixa núm. [1802033](#). En la seua comunicació el consistori va donar compte de l'obertura d'expedients informatius respecte d'això, però el Síndic va resoldre recomanar a l'Ajuntament que realitzara les actuacions necessàries per a la restauració de l'ordre urbanístic vulnerat, i que reconeguera al denunciant la condició d'interessat en l'exercici de l'acció pública. El Síndic va recordar, igualment, l'obligació de respondre expressament als escrits rebuts.

Els deures legals de les administracions en matèria de **transparència en les actuacions urbanístiques** han hagut de ser evocats pel defensor en la tramitació de diferents queixes.

Tal és el cas de l'expedient instruït com a queixa núm. [1800577](#), oberta com a conseqüència de la negativa d'una empresa municipal de Xàbia a facilitar informació a un ciutadà. El veí va denunciar danys en la seua propietat, després d'unes obres realitzades per aquesta empresa, però aquesta negava la relació de causalitat, i fonamentava en això la seua posició contrària a facilitar l'accés a la informació sol·licitada. El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que facilitara allò sol·licitat pel promotor de la queixa, cosa que va ser acceptada de forma expressa.

També resulta destacable l'expedient de queixa núm. [1801910](#), seguit a instàncies del representant del Cercle per la Defensa i Difusió del Patrimoni Cultural, qui manifestava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de València i la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport una còpia completa dels informes emesos sobre la protecció del Cinema Metropol, però no havia obtingut una resposta satisfactòria per part de cap d'aquestes administracions. El Síndic va recomanar a les autoritats esmentades que lliuraren la còpia

íntegra sol·licitada i la pràctica de les actuacions necessàries perquè l'interessat poguera accedir, en tot moment, a l'expedient en qüestió.

El mateix actor del paràgraf anterior va a acudir al Síndic per a defensar l'àrea de **protecció d'un bé d'interés cultural** (BIC) a la ciutat de València, i denunciava l'afecció d'un mercat ambulant nadalenc a l'església parroquial dels Sants Joans, en concret a la façana en què es troben les Covetes de Sant Joan. La denúncia va donar origen a la queixa núm. [1800742](#). A pesar que el consistori entenia que l'actuació no tenia transcendència patrimonial, el Síndic va resoldre amb un recordatori de la necessitat de respectar la Llei 4/98, de patrimoni cultural valencià, per a garantir la màxima protecció del BIC. Encara que l'Ajuntament va donar compte de la separació de les casetes de la fira, de la façana de l'Església, va acceptar la recomanació del Síndic per a tindre-la en compte en futures actuacions.

2.8 Habitatge

En relació amb aquest apartat, hem de començar destacant el creixent retard que s'està produint en l'emissió dels informes requerits pel Síndic, després de l'obertura dels expedients de queixa. Aquest retard resulta igualment apreciable en les respostes a les recomanacions contingudes en les resolucions del defensor. Alguna vegada, i davant del transcurs de terminis exagerats, s'ha dictat una resolució sense cap informe de la Conselleria o s'ha efectuat el tancament de les queixes sense obtindre resposta a les recomanacions emeses. De tot açò donem compte en l'apartat corresponent a la col·laboració de les administracions.

Hem de constatar, igualment, com els informes rebuts de la Conselleria han experimentat una progressiva i preocupant mutació, i han passat d'allò concret a allò genèric, de manera que s'hi fa referència a mesures de política d'habitatge que cal desenvolupar o que estan en curs, però sense aportar una solució concreta per al cas que motiva la intervenció del Síndic. Aquest problema ja ha sigut enunciat en els paràgrafs preliminars d'aquest informe. En aquests casos, encara que la resposta de la Conselleria manifeste expressament la seua acceptació de les recomanacions del defensor, com solen fer, es considera com un supòsit de no-acceptació, ja que no aporta cap informació sobre les accions que portarà a efecte l'Administració per a donar satisfacció al dret reclamat.

Conscient de les dificultats inherents a l'exercici del dret a un habitatge digne, el Síndic va portar a efecte un extens informe especial denominat [*Estudi sobre la situació de l'habitatge públic a la Comunitat Valenciana*](#), que va ser presentat en les Corts al març de 2018 i fou debatut en comissió al juliol del mateix any. Atés que la Cambra és coneixedora d'aquest informe i que el seu contingut es pot trobar en la pàgina web de la institució, no considerem necessari fer ressenya del seu contingut ni de les recomanacions que s'hi feren a les administracions públiques.

En l'*Informe anual 2017* dedicàvem una àmplia referència a l'aprovació de la **Llei 2/2017**, de 3 de febrer, de la Generalitat, **per la funció social de l'habitatge de la Comunitat Valenciana**. En aquest mateix informe deia el Síndic que «la plena aplicació d'aquesta Llei (...) representa un formidable repte a la capacitat financera i de gestió de les administracions públiques valencianes». A hores d'ara, hem de resumir que la problemàtica que la ciutadania valenciana ha fet arribar al defensor sobre aquesta matèria no es diferencia respecte d'aquella que existia en anys anteriors i que es resumeix en la insuficiència del parc públic d'habitatges per a atendre la demanda existent. Tampoc les ajudes al lloguer previstes en la llei han funcionat, fins ara, com a mecanisme substitutiu de la falta d'habitatges, de manera que es poguera considerar atés el dret subjectiu reconegut per la norma.

Com a exemple de les queixes tramitades davant de la **demora a oferir un habitatge**, podem assenyalar la queixa identificada amb el número [1716746](#). El Síndic recomana a l'Administració que adjudique amb urgència un habitatge de protecció pública al denunciant o, a falta d'això, que li concedisca les ajudes subsidiàries per a sufragar un lloguer; i, a més, que adopte mesures més generals per a revertir la situació d'escassetat

d'habitatges o de falta d'efectivitat en l'aplicació de la llei. L'acceptació merament formal de la recomanació no va permetre considerar-la com acceptada. Una tramitació i uns pronunciaments semblants als exposats es poden trobar en la queixa núm. [1716747](#), presentada per un demandant de lloguer social que adduïa una situació d'emergència habitacional, davant d'un pròxim llançament hipotecari. Transcorreguts cinc mesos des de la resolució del Síndic sense haver obtingut resposta de l'Administració, vam tancar la queixa, que es considerarà no acceptada. La resposta posterior de la Conselleria, sense cap concreció, no va permetre variar la qualificació del tancament.

En l'epígraf de **subvencions**, les queixes han versat, com en anys anteriors, sobre la falta de pagament de les ajudes a l'habitatge, especialment aquelles que foren concedides a l'empara de plans d'habitatge que ja no estan vigents. Ens referim, de manera singular, al Pla d'Habitatge 2009-2012. En aquest sentit, s'han tramitat expedients en què s'observa que l'Administració no ha resolt o no ha abonat ajudes destinades a rehabilitació o lloguer, que van ser sol·licitades pels ciutadans en els anys 2010 o 2011. Tal com hem fet des de l'any 2008, hem recordat la necessitat d'impulsar la tramitació dels expedients i de resoldre'ls, i efectuar l'abonament efectiu, si es reconeixen, de les ajudes esmentades.

Resulta especialment destacable la resposta que ofereix la Conselleria en el context de la tramitació de les queixes més recents, redactada amb el tenor següent:

Aquest expedient ha sigut objecte d'auditoria per part de la Intervenció General de la Generalitat Valenciana. Després de la publicació en el DOGV de data 14/09/18 núm. 8383 de la Instrucció de 10 de setembre de 2018 d'aquesta Direcció General, s'actuarà fins a completar la tramitació administrativa. Una vegada COMPLETADA, s'emetrà resolució que posarà fi al procediment. L'esmentada resolució podrà DENEGAR o CONCEDIR l'ajuda sol·licitada. En el cas que escaiga concedir l'ajuda, aquesta es resoldrà de manera programada d'acord amb les disponibilitats de crèdit que habilite la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic.

Aquest raonament no ha impedit que el Síndic recomanara l'adopció de les mesures necessàries per a abonar, amb celeritat, les ajudes reconegudes, tal com es pot constatar en resolucions, com ara la relativa a la queixa núm. [1804898](#). Aquesta recomanació, que tenia com a objectiu prestacions destinades a rehabilitació, va ser acceptada per l'Administració, però sense concretar el moment del pagament de l'ajuda.

En la queixa núm. [1800837](#), instada per impagament d'ajudes al lloguer, el defensor hagué de dictar una resolució sense haver rebut el preceptiu informe de la Conselleria, transcorreguts quatre mesos des de la seua sol·licitud i mitjançant diversos requeriments, cosa que va motivar un recordatori dels deures legals de col·laboració amb aquesta institució. Tanmateix, en la seua resposta a la disposició del Síndic, l'Administració justificava el seu retard, alhora que notificava el pagament de les ajudes reclamades, la qual cosa va donar lloc al tancament de la queixa.

2.9 Medi ambient

En referència a aquest capítol, hem de començar per assenyalar el descens en el nombre de queixes tramitades pel defensor, xifrat en més d'un 70%, ja que els expedients han passat de 2.891 en 2017, a 832 en 2018. Aquest fenomen, com en altres apartats, té relació amb l'evolució de les queixes que presenten col·lectius afectats per problemes concrets que, naturalment, varien d'un any a un altre.

En l'informe corresponent a 2017 donàvem compte de la resolució dictada pel Síndic en l'expedient de queixa núm. [1716219](#), relatiu a la modificació del **Pla Eòlic** de la Comunitat Valenciana, en què recomanàvem iniciar el procediment per a declarar la nul·litat de l'acord que aprovava l'esmentada modificació. Tal com s'hi s'informava, estàvem llavors a l'espera de les respostes de les conselleries afectades. La Conselleria d'Economia sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, responsable de la tramitació del procediment substantiu de la modificació, va comunicar al Síndic el seu desacord amb la resolució, per les raons ja exposades en el seu informe inicial de la queixa, cosa que va donar lloc al tancament de l'expedient, tot considerant la recomanació com no acceptada.

Com ja es va subratllar en anys precedents, el Síndic considera que la protecció del dret d'accés a la **informació mediambiental** constitueix una obligació inexcusable de totes les administracions públiques, atés que contribueix al desenvolupament positiu d'una bona consciència col·lectiva en aquesta matèria tan sensible i transcendent per a la vida. Si resulta greu, en general, l'establiment de condicions a l'accés a la informació pública, més transcendència té, si és possible, en aquests temes en què els actors solen defensar, a més, drets o interessos col·lectius. El defensor així ho ha sostingut en nombroses resolucions. En la queixa núm. [1801720](#), promoguda pel representant del Centre d'Aqüicultura Experimental, es denunciava la falta de resposta, reiterada, de l'Ajuntament d'Oliva, davant de la demanda d'accés a una informació relacionada amb els condicionants recollits en l'avaluació d'impacte ambiental per a la hípica d'Oliva. El consistori, que no havia contestat al ciutadà, tampoc es va dignar a contestar al Síndic, i per això vam dictar una resolució amb les recomanacions oportunes i un recordatori, exprés, del deure de col·laborar amb aquesta institució.

En matèria d'**abocaments d'aigües residuals**, les denúncies de la ciutadania solen afectar diverses administracions públiques. Així, la queixa núm. [1804884](#), promoguda pel president de l'Associació de Veïns de Monte Pego, reclinava la reiteració d'abocaments d'aigües fecals sense depurar al parc Natural de la Marjal Pego-Oliva, procedents de la urbanització Monte Pego. El Síndic va recomanar una actuació coordinada a les dues administracions afectades, l'Ajuntament de Pego i la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural, cosa que va ser acceptada per ambdues, que van donar compte de la realització de reunions conjuntes respecte d'això.

El problema de la **contaminació acústica** en les ciutats continua sent, amb diferència, el motiu de la major part de les queixes que, en matèria de medi ambient, es tramiten

davant del Síndic. La magnitud del problema ha portat aquesta institució a elaborar un **informe especial** per a les Corts Valencianes, que estarà disponible en la web de la nostra institució des del moment en què siga presentat.

En l'Informe corresponent a 2017 donàvem compte de la presentació de 73 queixes que denunciaven la situació del barri de Santa Creu, a Alacant, com a conseqüència de la pràctica coneguda com «botelló». Les queixes es van tancar després de l'acceptació, per part de l'Ajuntament d'Alacant, de les recomanacions emeses per Síndic. No obstant això, al febrer de 2018 un ciutadà va presentar un nou escrit de queixa, tramitat amb el número [1800532](#), en el qual ens comunicava que el problema seguia sense resoldre's i requeria una nova intervenció del defensor. En la resolució dictada a aquest efecte, es va exhortar al consistori a tramitar les denúncies i els expedients sancionadors necessaris per a eradicar el consum d'alcohol en la via pública. L'Ajuntament va acceptar la recomanació i va informar sobre el restabliment d'una unitat de la Policia Local destinada a impedir la realització d'aquesta pràctica.

Com a conseqüència dels problemes provocats pel funcionament de la discoteca Play, a la ciutat de València, es van presentar davant del Síndic 43 queixes, que van ser tramitades de forma agrupada i es va considerar la principal la identificada amb el número [1800402](#). El defensor va desenvolupar la seua intervenció mitjançant requeriments a l'Ajuntament de València i a l'Agència de Seguretat i Resposta a les Emergències de la Generalitat Valenciana. L'Ajuntament va informar sobre les actuacions que portava en tràmit, mentre que l'Agència esmentada, a pesar de manifestar que els problemes de contaminació acústica corresponen, en primera instància, als ajuntaments, va anunciar la pràctica d'una inspecció urgent, de la qual haurien de derivar-se les conseqüències legals oportunes. El Síndic va invitar les dues administracions a treballar coordinadament per a atallar, amb rapidesa, el problema. La recomanació del defensor va ser acceptada per ambdós destinataris, amb detall de les accions portades a efecte.

La contaminació acústica també ha sigut abordada pel Síndic en el context del funcionament dels comunament coneguts com «**apartaments turístics**», que constitueixen, sovint, font de molèsties i problemes de convivència per als residents permanents dels edificis. La queixa núm. [1711612](#), instada per un veí de la ciutat de València, va analitzar la normativa que regula aquesta activitat o la va posar en connexió amb la legislació en matèria de prevenció de la contaminació acústica, constituïda, bàsicament, per la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat. El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que adoptara les mesures necessàries, amb expedients sancionadors si foren necessaris, per a aconseguir que l'activitat s'adequara a la normativa en vigor. L'Ajuntament va acceptar la recomanació i va informar, expressament, de les accions empreses.

Els problemes derivats de la realització d'**emissions a l'atmosfera** també han sigut objecte d'estudi per part d'aquesta institució. Mitjançant la queixa núm. [1702777](#), el representant de l'Associació de Veïns Gran Via Sud, d'Alacant, va manifestar la seua disconformitat amb l'autorització d'emissions a l'autoritat portuària d'Alacant, concedida per la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural. Després d'una extensa tramitació, detallada en la resolució dictada a aquest efecte, el

Síndic va recomanar a la Conselleria que estimulara el compliment de l'acord que el Ple de les Corts havia adoptat sobre el tema, amb suport de tots els grups de la Cambra, i que a més garantira el compliment de les mesures correctores imposades a l'autoritat portuària d'Alacant per a l'exercici de l'activitat. La Conselleria va acceptar la recomanació, amb detall exprés de les mesures adoptades.

2.10 Hisenda pública

Les queixes tramitades pel Síndic en 2018 en matèria de problemes relacionats amb la hisenda pública han experimentat un descens superior al 50% respecte de l'any anterior, en passar de 157 a 77 els expedients seguits. No obstant això, aquesta reducció resulta menys cridanera si tenim en compte que en l'exercici de 2017 es van tramitar, de forma acumulada, 57 queixes relacionades amb la taxa per prestació del servei de recollida de residus urbans de l'Ajuntament d'Albaida. En definitiva: la xifra de queixes de 2018 se situa en el nivell de les tramitades en 2016, per exemple, xifrades en 58.

Com tots els anys, molts d'aquests procediments se substancien per la **falta de resposta** expressa, dins del termini i en la forma escaient, de les diverses administracions davant de les peticions o sol·licituds de la ciutadania. En aquests casos, el Síndic realitza l'oportú recordatori de deures legals, i insta a resoldre les peticions d'acord amb tots els requisits legals, de manera que els ciutadans puguen acudir a la justícia per a defensar els seus drets, si així ho consideren. En la major part d'aquests procediments, les administracions reaccionen davant de la petició d'informació del Síndic i emeten la resposta, la falta de la qual va donar lloc a la queixa, tal com succeeix en el cas de la identificada amb el número [1802629](#), relativa a l'Ajuntament de Macastre. Quan el retard en la resposta es manté, es produeix la resolució del defensor en els termes assenyalats. Aquestes resolucions solen ser acceptades per les administracions interessades.

En diversos moments s'ha plantejat davant del Síndic el problema derivat de la falta d'equivalència entre el **reconeixement de la situació d'incapacitat permanent** per la Seguretat Social i la certificació de trobar-se en possessió d'un grau igual o superior al 33% de discapacitat que expedeix la Conselleria titular de les competències en la matèria. Aquestes circumstàncies es reproduïxen a pesar que l'article 4.2 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social, estableix inequívocament que:

(...) es considerarà que presenten una discapacitat en grau igual o superior al 33 per cent els pensionistes de la Seguretat Social que tinguen reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en el grau de total, absoluta o gran invalidesa, i als pensionistes de classes passives que tinguen reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat.

Molts ajuntaments obliguen aquests pensionistes a tramitar l'expedient per al reconeixement del grau de discapacitat, pels serveis de l'Administració autonòmica, per a poder aportar el concret certificat oficial de la Conselleria que exigeixen les seues ordenances fiscals municipals. Els retards que s'acumulen en les operacions de valoració i expedició d'aquests certificats de discapacitat provoquen importants crebants econòmics als pensionistes, atés que, fins que no obtenen el certificat de la Conselleria, no poden gaudir de les exempcions que els corresponen. Com ja recordàrem en l'informe de l'any passat, amb suport en la jurisprudència del Tribunal Constitucional, el reconeixement administratiu de la situació de discapacitat no té caràcter constitutiu, sinó

declaratiu, per la qual cosa els beneficis fiscals s'haurien de poder gaudir des que es donen les condicions personals que determinen el reconeixement d'aqueixa discapacitat, tant si s'ha produït aquest reconeixement per la Seguretat Social o per la Conselleria.

En la queixa núm. [1704162](#) un ciutadà exposava que l'Ajuntament de Castelló de la Plana li havia denegat una exempció en el pagament de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, a pesar que havia aportat el certificat de l'Institut Nacional de la Seguretat Social que reconeixia la seua situació de pensionista per incapacitat permanent total. El Síndic, tot basant-se en la legislació esmentada sobre drets de les persones amb discapacitat, va recomanar a l'Ajuntament que concedira l'exempció sol·licitada. El consistori, mitjançant una prolixa resposta, va rebutjar la recomanació perquè l'acte era ferm en via administrativa i perquè entenia la prevalença de les concretes normes tributàries sobre aquelles relatives als drets de les persones amb discapacitat. El defensor no comparteix la valoració jurídica del problema que realitza l'Ajuntament. No es tracta d'enfrontar o oposar en termes de jerarquia les normes tributàries amb aquelles que estableixen els drets de les persones discapacitades, tal com sosté l'Administració local. Les exempcions fiscals per a persones amb discapacitat estan expressament previstes en la Llei d'hisendes locals. La qüestió és més simple: es tracta de dilucidar si la certificació de la situació de pensionista i, per tant, de persona amb discapacitat mínima del 33%, emesa per la Seguretat Social, serveix o no com a document que certifica aquesta situació a l'efecte de l'aplicació de les normes tributàries locals. La norma estatal transcrita, amb rang de llei, és inequívoca respecte d'això i no pot veure limitada la seua eficàcia per disposició de les ordenances locals. En tot cas, cal esperar que la voluntat manifestada per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en el sentit d'operar una modificació en l'Ordre 3/2010, com hem assenyalat en l'apartat corresponent a discapacitat d'aquest informe, servisca per a acabar amb aquest tipus de problemes que provoquen perjudicis inacceptables a les persones amb discapacitat.

De vegades, les denúncies plantejades per la ciutadania tenen relació amb l'**import de les taxes** municipals, perquè consideren la seua quantia excessiva o desproporcionada, en relació amb el servei prestat per l'administració corresponent. És el cas de la queixa núm. [1800734](#), el promotor del qual denunciava que era exorbitant la taxa establida per l'Ajuntament de Miramar pels drets d'examen per a poder optar a una plaça de tècnic de l'Administració general. El Síndic va recomanar al consistori que realitzara un estudi econòmic justificatiu dels costos dels processos de selecció i l'Ajuntament va respondre amb l'aportació de les dades del cost del procés a què es referia la queixa, molt superiors a allò que s'ha recaptat mitjançant les taxes aplicades, i justificava així la motivació dels seus actes.

2.11 Serveis locals

El nombre de queixes tramitades pel Síndic en 2018, en l'àmplia matèria de serveis públics locals, ha experimentat una reducció superior al 80%, i ha passat de 937, en 2017, a 177 en l'exercici corresponent a aquest Informe. També en aquest capítol, per a situar la valoració en el seu context, hem de tindre en compte que en 2017 es van tramitar de forma agrupada 706 queixes relatives al transport regular amb l'Illa de Tabarca, les quals ja ressenyàrem en l'*Informe anual 2017*.

La majoria dels procediments que tenen cabuda en aquest apartat responen a denúncies de la ciutadania per la inexistència o el deficient funcionament de serveis públics la prestació dels quals és obligatòria per a aquestes administracions, d'acord amb el que disposa la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local. Aquesta norma faculta els veïns per a exigir la prestació d'aquests serveis, cosa que solen fer prèviament a presentar les queixes davant del defensor, a qui acudeixen quan la resposta no es produeix o resulta insatisfactòria. En tots els casos, el Síndic fa recordatori dels deures legals i exhorta els ajuntaments a adoptar les mesures necessàries per a l'adequada prestació dels serveis requerits, i posa l'èmfasi en què aquesta prestació constitueix un requisit indispensable per a assegurar el dret a un habitatge digne, recollit, tant en l'article 47 de la Constitució, com en el 16 de l'Estatut. Un exemple d'aquesta posició es pot trobar en la queixa núm. [1800126](#), relativa a deficiències en el funcionament de l'**enllumenat públic**, a la localitat d'Orpesa, la resolució de la qual va ser acceptada per l'Ajuntament.

El funcionament del **servei d'aigua potable** i els problemes associats a les fuites ocultes constitueixen objecte de diverses queixes plantejades davant del Síndic. És el cas de la queixa núm. [1810239](#), promoguda per un veí de Busot que havia rebut una elevada factura i assenyalava unes obres municipals com a responsables d'una ruptura de la canonada d'abastiment. A més, hi tenia lloc la circumstància que la seua reclamació no havia rebut una resposta del consistori. Requerit pel Síndic, l'Ajuntament contestava amb un informe que considera impossible el nexa causal denunciat pel promotor de la queixa. La resolució dictada pel Síndic recomanava a l'Administració que realitzara tràmits d'audiència a les empreses implicades en les obres i la resolució expressa i motivada de la reclamació presentada pel veí. L'Ajuntament es va comprometre a actuar en el sentit recomanat.

Una veïna de la urbanització Valle del Sol, del municipi de Mutxamel, va comparéixer davant del Síndic per a denunciar la **falta de servei de clavegueram** que afectava el seu habitatge. La denúncia va derivar en l'expedient de queixa núm. [1717326](#). Una vegada reconeguda per l'Ajuntament la falta d'execució d'importants capítols de les obres d'urbanització del sector en què es troba l'habitatge, el Síndic va resoldre amb una recomanació a l'Administració local a fi que impulsara l'oportú projecte d'urbanització, de manera que s'hi pogueren prestar els serveis públics que la llei considera obligatoris. Encara que l'Ajuntament va manifestar la seua voluntat d'atendre els requeriments del defensor, la seua resposta només preveia una solució provisional, per la qual cosa el Síndic no va considerar acceptada la recomanació efectuada.

Amb motiu de l'existència d'un perillós **desnivell entre dues vies públiques** al municipi de Gilet, es va tramitar la queixa núm. [1803796](#) mitjançant la qual es denunciava, a més, la falta de resposta de l'Ajuntament davant de les reclamacions del promotor, president de la comunitat de propietaris de la urbanització La Paz, d'aquella localitat. L'escassa resposta del consistori va portar el Síndic a recomanar a l'Administració que emetera una contestació motivada i adoptara les mesures necessàries per a evitar la situació de risc denunciada. La resolució del defensor no ha rebut resposta de l'Ajuntament, per la qual cosa es tanca l'expedient i es considera no acceptada.

Les queixes referides a l'activitat del **servei de neteja viària** recullen les denúncies de les deficiències observades pels ciutadans en l'estat dels carrers. Aquesta circumstància sol anar acompanyada de la protesta per la falta de resposta de les administracions locals davant dels reiterats escrits en què es reclamen solucions. Un exemple d'això, el podem trobar en la queixa núm. [1801394](#), referida a l'actuació de l'Ajuntament de Catarroja. Com en aquest exemple, les administracions afectades solen respondre amb una acceptació de les recomanacions del defensor, fet que no garanteix, ni l'adopció de veritables mesures, ni l'èxit d'aquestes. Tal com ja hem assenyalat al començament, tampoc aquesta institució disposa de mitjans materials o personals per a perseguir el compliment de les resolucions acceptades. Això ens obliga a sol·licitar aquesta labor de seguiment als promotors de les queixes que es tanquen per acceptació de les recomanacions del Síndic.

Un aspecte singular, derivat dels problemes del manteniment de la neteja viària, es va analitzar a partir de la queixa núm. [1716567](#). Un ciutadà d'Elx denunciava la inacció de l'Ajuntament davant de diverses peticions de modificació de **l'Ordenança de neteja** i considerava que la prohibició del repartiment individual de fulls volants al carrer, recollida per l'ordenança esmentada, o la sanció si es realitzava sense autorització, igualment recollida per aquesta norma, vulneraven el dret fonamental a la llibertat d'expressió, consagrat en l'article 20.1 de la Constitució. Després de l'oportuna instrucció de l'expedient i sobre la base de diversos pronunciaments jurisprudencials, el Síndic li va recomanar que modificara l'ordenança local i eliminara la prohibició assenyalada.

Alguns veïns han acudit al Síndic com a conseqüència de demandes no ateses en matèria de realització d'**obres públiques** de caràcter local. És el cas plantejat mitjançant la queixa núm. [1715318](#), que afecta el municipi de Moncada. El promotor denunciava la falta de resposta de l'Ajuntament davant de la seua petició d'asfaltat del tram de vial que connecta Moncada amb la carretera Godella-Bétera, perquè estava en un estat perillós per als vehicles. A pesar dels successius intents del Síndic per a obtindre alguna informació respecte d'això, l'Ajuntament no va atendre cap requeriment del defensor, fet que va motivar una resolució en què es recordaven els deures legals de col·laboració amb el Síndic, juntament amb l'obligació d'oferir una resposta expressa al veí demandant. De la mateixa manera es va suggerir al consistori que atenguera la petició realitzada. Aquesta resolució del Síndic tampoc va merèixer la preceptiva resposta a què obliga la llei i així en deixem constància ací.

Les circumstàncies que envolten el desenvolupament del **trànsit urbà** originen un variat repertori de queixes. Les més habituals tenen relació amb les molèsties que provoca als

veïns o vianants. No obstant això, el respecte a les determinacions normatives dictades per a protegir certs col·lectius constitueix una preocupació permanent del Síndic. En la queixa núm. [1801827](#) s'analitza la denúncia presentada per una veïna del Puig de Santa Maria pel reiterat ús indegut d'una plaça d'aparcament reservat a persones amb mobilitat reduïda. Encara que l'Ajuntament en el seu informe oferia dades sobre les reclamacions presentades i les actuacions seguides a aquest efecte, el defensor va considerar oportú recomanar una política persistent de control de l'ús adequat d'aquestes reserves i una adequació del nombre d'aquestes places a les necessitats dels destinataris d'aquesta mesura de protecció.

2.12 Ocupació pública

Contràriament a allò que s'ha relatat respecte de l'àmbit dels serveis locals, en l'apartat d'ocupació pública hem assistit a un repunt en el nombre de queixes tramitades, xifrat en més d'un 150%, en passar de 338 en 2017, a 884 en l'exercici de 2018. Igual com en altres àmbits, aquesta evolució està relacionada amb la fluctuació de les queixes que promouen col·lectius de persones i que es tramiten de forma agrupada. En aquest cas, hem de tindre en compte que 671 queixes s'han tramitat, de forma concentrada, en 12 expedients.

El gros dels problemes analitzats en aquesta matèria porta causa de **reclamacions de caràcter salarial o de qualificació dels llocs de treball**, en les quals es poden observar diferències significatives entre les posicions de les parts. Moltes vegades, el Síndic té dificultats per a entrar en el fons dels assumptes, tenint en compte els límits de les seues competències i, sobretot, considerant la capacitat d'autoorganització de què gaudeixen les administracions públiques. No obstant això, el defensor ha de ser extremadament escrupolós a l'hora d'exigir el respecte més absolut amb els procediments que regeixen les relacions entre els treballadors públics i les administracions. En aquest sentit, són moltes les intervencions dirigides a recordar a aquestes administracions l'obligació de respondre, dins del termini i en la forma escaient, a les reclamacions presentades pels seus treballadors. No n'hi ha prou a oferir respostes al Síndic, i així insistim en una resolució darrere l'altra. És a qui realitza la petició o reclamació a qui cal respondre, i fer-ho concretament, és a dir, amb referència precisa al que planteja i donant en la resposta, informació suficient sobre els recursos que són possibles davant de la decisió administrativa de què es tracte. Sovint, les administracions no entenen aquest senzill esquema i persisteixen en complexes contestacions al Síndic, però eviten allò essencial: la resposta concreta a qui promou la reclamació, de manera que quede expedita la via per a acudir als tribunals en defensa dels seus drets.

En la queixa núm. [1716384](#), instada per un empleat públic de l'Ajuntament de Benicarló, s'analitzava, tant la reclamació per la **valoració d'un lloc de treball** i la reclassificació d'aquest, com la falta de resposta a un recurs de reposició interposat pel promotor de la queixa. El Síndic, a través de la resolució emesa, precisava les limitacions de la institució a l'hora de pronunciar-se sobre els continguts concrets i la valoració dels llocs de treball en una determinada organització municipal. No obstant això, deixava constància de l'obligació del consistori de resoldre expressament el recurs de reposició plantejat, com també de donar resposta a tots els escrits presentats. La queixa es va tancar després de transcórrer més de cinc mesos des de la remissió de les recomanacions del Síndic i sense que s'haguera rebut una contestació de l'Ajuntament sobre la seua acceptació. Un mes i mig després de comunicar el tancament, l'Alcaldia va enviar un informe sobre la posada en marxa d'una valoració de tots els llocs de treball, en el qual no es manifestava sobre l'acceptació o no de les recomanacions del defensor ni sobre la resolució del recurs esmentat.

A través de la queixa núm. [1716907](#), una funcionària de l'Ajuntament de Benissa va denunciar la falta de contestació a diversos escrits que contenien **sol·licituds**

relacionades amb el seu **lloc de treball** i l'organització municipal. El consistori tampoc va contestar les reiterades peticions d'informació que li van ser remeses pel defensor, per la qual cosa va haver de dictar-se resolució sense el preceptiu informe de l'Ajuntament. Un mes després d'enviar la resolució, amb els recordatoris legals de rigor, l'alcalde va remetre un escrit, juntament amb la còpia d'un decret d'alcaldia, de 2014 i una interlocutòria judicial de 2002, cosa que resultava completament inadequada a les recomanacions del Síndic. Així ho vam traslladar al primer edil i li vam reiterar la necessitat que manifestara la seua acceptació o no respecte d'aqueixes recomanacions i l'obligació de contestar, expressament, les peticions de la funcionària. Quatre mesos després d'aquest últim requeriment es va tancar la queixa sense haver aconseguit obtenir una resposta per part de l'alcalde.

Aquest comportament consistent en la falta de resposta expressa a allò que s'ha sol·licitat es pot observar, en la seua forma més extrema, en la queixa núm. [1710287](#), tramitada a instàncies d'un empleat municipal de la Vall d'Uixó. La queixa donava compte d'una concreta **reclamació**, presentada per escrit i relacionada amb una **paga extra**, sobre la qual no havia obtingut contestació. L'informe de l'Ajuntament, remès pel seu oficial major, pretenia donar per tancat l'assumpte, tal com s'hi manifestava literalment, i oferia unes explicacions al·lusives a la qualificació de llocs de treball, però sense fer una sola referència a l'escrit de reclamació que va donar lloc a la queixa. El Síndic va resoldre, com escau, recomanant al consistori que donara una resposta expressa a l'escrit de referència i sol·licitant una comunicació respecte de l'acceptació de la recomanació, tal com preveu la llei que regula aquesta institució. Com a única contestació, vam tornar a rebre un escrit de l'oficial major referit, que contenia altres explicacions relatives a les nòmines del promotor de la queixa, però no feia cap referència a l'acceptació o no de la recomanació del Síndic i, el que era més greu, sense fer cap al·lusió a l'obligada resposta expressa a l'autor de la reclamació. Davant d'aquest encabotament, el Síndic va requerir una manifestació concreta per part de l'alcalde del municipi, com a màxima autoritat i superior del funcionari que remetia els inapropiats informes que rebia el defensor. L'alcalde es va limitar a enviar un ofici, juntament amb els informes ja enviats anteriorment, en què s'afirmava, concisament, que «aquesta Alcaldia es ratifica en allò que ha fet l'oficial major de l'Ajuntament». La queixa es va tancar amb la comunicació a l'alcalde de l'expressa declaració del Síndic de no-acceptació injustificada de la recomanació i amb l'advertiment sobre la inclusió d'aquest expedient en l'informe anual a les Corts, cosa que ara fem.

En unes circumstàncies semblants es va substanciar la queixa núm. [1703338](#), promoguda per un funcionari de carrera de l'Ajuntament de Catarroja, que denunciava la reiterada **falta de contestació** als seus escrits. El Síndic va resoldre amb la recomanació que es remetera una resposta expressa a les sol·licituds del denunciant, amb els recordatoris legals escaients. La queixa es va tancar com a no acceptada, cinc mesos després de remetre la resolució al consistori i sense haver obtingut resposta de conformitat o disconformitat amb la recomanació efectuada. Vint dies després de comunicar el tancament, l'Ajuntament va manifestar la seua voluntat de complir amb el que li recomanàvem.

És habitual que, del contingut dels informes recollits en la tramitació d'expedients de queixa, el Síndic deduïska l'existència d'**irregularitats administratives**. La investigació d'aquestes irregularitats deriva en les resolucions del defensor, dirigides a les administracions concernides, amb recomanacions expresses per a corregir les anomalies apreciades. No obstant això, no resulta freqüent que el Síndic observe indicis de la comissió d'actes delictius en la tramitació d'algun procediment administratiu, de manera que, en compliment de la llei que regeix aquesta institució, haja de posar els fets en coneixement del fiscal en cap del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana. Aquestes circumstàncies es van produir en la tramitació de la queixa núm. [1710295](#), seguida a instàncies d'una ciutadana que havia quedat en primera posició en unes proves per a constituir una borsa de treball per a auxiliars administratius, en la Mancomunitat de la Ribera Baixa. La promotora de la queixa denunciava que, abans de publicar la resolució definitiva del procés de selecció destinat a cobrir una plaça a temps complet, li van oferir telefònicament compartir plaça, al 75%, amb la persona que havia quedat en segona posició, germana, segons sembla, d'un membre del tribunal que va ser substituït posteriorment. El Síndic va demanar reiteradament informació a la citada Mancomunitat, atés que, causes de recusació o abstenció en el tribunal al marge, no es podia entendre com havia derivat un procés de selecció per a una plaça d'administratiu en l'adjudicació de dues places al 75% de jornada, tot contravenint obertament les bases de la convocatòria del procediment d'accés a l'ocupació pública. Davant de la falta de concreció dels informes de la Mancomunitat, que deixaven sense resposta totes les qüestions plantejades pel defensor, i davant de la gravetat de les irregularitats apreciades, que els mateixos informes corroboraven, el Síndic va resoldre informar la Fiscalia de les actuacions portades a efecte en la queixa assenyalada, perquè entenia que s'havien alterat, sense haver seguit cap procediment administratiu, tant les actuacions per al nomenament del tribunal, com el contingut del mateix objecte del procediment d'accés a l'ocupació pública.

2.13 Participació i transparència

Les queixes relatives a problemes derivats de l'exercici de la informació i participació públiques, com també d'altres situacions en què es denuncia la falta de transparència, troben el seu acomodament en la matèria denominada «Règim jurídic», dins de l'esquema operatiu que utilitza el Síndic. Si observem les dades numèriques que encapçalen aquest informe anual, hi constatem que el nombre de queixes corresponents a aquesta matèria ha augmentat més d'un 45%, ja que han passat de 253 en 2017, a 369 en el període de què ara donem compte. La major part d'aquestes queixes, quasi 300, corresponen als apartats de participació pública i transparència.

El Síndic s'ha ocupat d'aquests temes, de forma singular, en els informes corresponents als exercicis anteriors, especialment en el relatiu a l'exercici de 2016, arran de l'aprovació de la Llei de la Generalitat Valenciana 2/2015, de 2 d'abril, de transparència, bon govern i participació ciutadana. Tal com assenyalàvem aleshores, l'entrada en vigor d'aquesta llei va estimular la dinàmica de presentació de queixes per falta de resposta de les administracions a les sol·licituds d'accés a la informació que realitza la ciutadania. Més recentment, des d'aquesta institució s'observa un manifest creixement de les queixes presentades per representants públics, generalment regidors en l'oposició, davant de les mancances en matèria d'accés a la informació pública.

Un elevat nombre de vegades les administracions locals reaccionen de manera immediata i faciliten la informació sol·licitada, des del mateix moment en què són requerides pel Síndic perquè oferisquen explicacions sobre la queixa presentada. En aquests casos no cal que el defensor dicte una resolució en què recorde els deures legals que són evidents i s'efectua el tancament de les queixes quan es constata la satisfacció del dret reclamat. La reiteració d'aquesta manera d'actuar indica un elevat grau de resistència al compliment del principi de transparència i de la llei mateix, cosa que diu ben poc en favor de les conviccions dels responsables públics que incorren en aquestes pràctiques. És com si foren molt conscients de les seues obligacions amb la transparència, però estigueren retenint la informació fins que algú, en aquest cas el Síndic, els assenyalava com a incomplidores i els força a actuar d'acord amb les normes. Una vegada dit això, hem de deixar constància ací de la distorsió que produeix a l'eficàcia d'aquesta institució el fet d'haver d'estar dedicant mitjans i esforços a una labor que resultaria innecessària si hi haguera un autèntic compromís amb la transparència, més enllà de declaracions buides, per part de representants públics i de funcionaris.

El pol contrari està constituït per l'abús en les sol·licituds d'informació que es produeix, igualment en abundància, d'una forma que es pot qualificar com repetida i insistent, i en la qual s'observa més la recerca de la denúncia que la informació pròpiament dita. Aquest fenomen va ser valorat pel Síndic en l'*Informe anual 2016*, en relació amb el comportament d'alguns ciutadans determinats. Hui, el fenomen està protagonitzat més per representants públics a la recerca de rendibilitat política. El defensor, conscient de la possibilitat d'instrumentalització que ofereixen les seues resolucions, procura ser ponderat en les seues apreciacions, i exhorta les parts al respecte i bon ús d'un dret tan important per a una societat democràtica com és el dret d'accés a la informació pública.

La queixa núm. [1810232](#) es va tramitar a instàncies d'un regidor de l'Ajuntament de València, per falta de resposta expressa a un recurs de reposició presentat en relació amb una documentació sol·licitada i ja lliurada al grup municipal del promotor de la queixa. El reclamant entenia que la resolució dictada per la regidora delegada de Patrimoni no era l'acte adequat per a facilitar la informació sol·licitada. El Síndic, una vegada va constatar que la sol·licitud d'informació havia sigut atesa, va entendre que la discrepància jurídica sobre la formalitat de l'acte mitjançant el qual s'havia realitzat no implicava un atac al principi de transparència deguda. No obstant això, després d'alguna reflexió sobre la conveniència de ponderació en l'ús de les institucions, en concret sobre el recurs al Síndic, el defensor va recomanar a l'Ajuntament donar resposta expressa al recurs de reposició registrat, cosa que va ser acceptada pel consistori.

Els responsables de les administracions solen escudar-se en la càrrega de treball que implica lliurar la documentació als demandants d'informació per a unes plantilles escasses de funcionaris que ja es troben al límit de la seua capacitat de gestió. Davant d'aquest argument, el Síndic recorda les possibilitats que ofereix el desenvolupament de les noves tecnologies i el cada vegada més elevat grau d'informatització de les administracions públiques, unes circumstàncies que faciliten extraordinàriament el respecte al principi de transparència, si de veritat es té com a objectiu.

En la queixa núm. [1800863](#), tramitada a instàncies d'un regidor de l'Ajuntament de Callosa de Segura, es denunciava la falta d'accés a una relació d'obligacions de diferents partides del pressupost anual de despeses, concretament a les factures que estaven en possessió de l'Ajuntament. En la seua resolució el Síndic va recomanar a l'Ajuntament que facilitara la informació sol·licitada i que establira els mecanismes adequats per a permetre l'accés electrònic als expedients i registres municipals. La sol·licitud d'una resposta concreta a la recomanació va haver de reiterar-se, davant de la posició del consistori que pretenia donar-la per complida amb la publicació del compte general en el *Butlletí Oficial de la Província*. La queixa es va tancar i es va considerar no acceptada la resolució del Síndic, perquè considerava que «la fórmula d'atendre les peticions d'un membre de la corporació a través de l'aprovació en l'òrgan col·legiat plenari no és, en cap cas, exemple de transparència, ni acceptable».

En relació amb el dret d'accés a la informació pública per part de la ciutadania en general, la posició del Síndic va ser definida en la resolució emesa davant de la queixa núm. [1807184](#). La seua tramitació va portar causa de la negativa a facilitar una còpia de l'acta de la Comissió Municipal d'Escolarització a un ciutadà d'Alacant el fill del qual no havia sigut admés en un centre determinat. En aquesta resolució, el defensor analitzava les limitacions del dret reclamat, en la seua aplicació al supòsit concret d'un òrgan col·legiat, i descendia, fins i tot, a valorar les limitacions en matèria d'obtenció de còpies dels documents sol·licitats. La recomanació a l'Ajuntament, en el sentit de facilitar l'accés sol·licitat, va ser acceptada expressament, cosa que va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

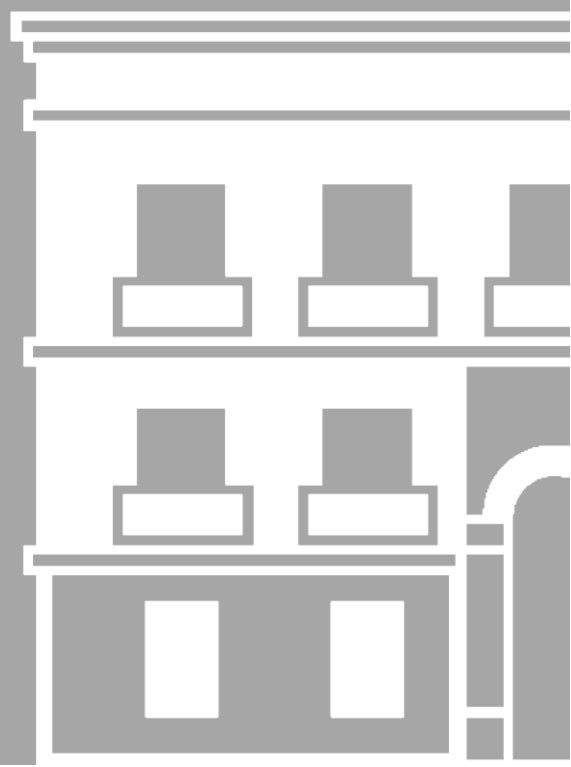
En circumstàncies semblants a les ja assenyalades en l'apartat corresponent a l'ocupació pública, en fer referència a la falta de resposta expressa, es va desenvolupar la queixa núm. [1800110](#), promoguda per un regidor de l'Ajuntament de la Vila Joiosa que havia

sol·licitat, de l'Ajuntament de Finestrat, un certificat d'un acord plenari d'aquest Ajuntament, però no havia aconseguit obtindre una resposta a la seua petició. L'acord feia referència a un problema de delimitació entre ambdós termes municipals, un assumpte sobre el qual es produeixen discrepàncies entre els ajuntaments indicats. Una vegada admesa la queixa per la falta de resposta assenyalada i sol·licitat l'oportú informe respecte de la denúncia efectuada, el consistori de Finestrat va sostindre que el Síndic no hauria d'haver-ne acordat l'admissió a tràmit, i es va negar a considerar el requeriment del defensor, i oferí tot tipus d'explicacions sobre la fórmula legal per a resoldre desacords en matèria de conflictes de competències entre administracions locals. El Síndic va tornar a sol·licitar un informe a l'Ajuntament de Finestrat, referit exclusivament a la falta de resposta a una petició realitzada, i va aclarir que no era objecte del procediment el fons de l'assumpte de la delimitació, sinó només la falta d'una resposta que la llei obliga a donar a qualsevol ciutadà que es dirigeix a l'Administració, siga aquest o no regidor de tal municipi o del tal altre. Aquest nou requeriment a l'Ajuntament de Finestrat no va obtindre resposta, per més que va ser reiterat fins a tres vegades. Finalment, el Síndic va resoldre amb un recordatori a l'Ajuntament requerit de l'obligació legal d'oferir una resposta expressa a la sol·licitud presentada, un recordatori legal que va ser rebutjat pel consistori de Finestrat, que es va reafirmar en la seua postura i va acusar el defensor de vulnerar la seua pròpia llei reguladora. La queixa es va tancar com a no acceptada, sense justificació, i es va recriminar a l'esmentat Ajuntament la injustificada negativa a lliurar documentació pública a qui la sol·licita i la falta de col·laboració amb la institució del Síndic de Greuges.

Capítol

3

**Queixes iniciades d'ofici
pel Síndic de Greuges**



Capítol 3

Queixes iniciades d'ofici pel Síndic de Greuges

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

En aquest apartat relacionem, ordenades per data d'obertura, les queixes d'ofici iniciades en anys anteriors, la tramitació de les quals va continuar durant el 2018, com també les que es van iniciar aquell any.

3.1 Queixes d'ofici iniciades el 2016

Queixa d'ofici núm. 26/2016 (expedient núm. 1612331). Menors estrangers no acompanyats

L'arribada d'un nombre important de menors estrangers no acompanyats amb necessitats d'atenció en el sistema de protecció, l'especial situació de vulnerabilitat d'aquests menors, com també la complexitat d'alguns procediments vinculats a la seua situació (determinació de l'edat, autorització de residència, atenció sanitària i escolar, etc.) van motivar l'obertura de la queixa.

El Síndic de Greuges, en la seua [resolució](#) de data 23/05/2018, va emetre 14 recomanacions dirigides a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a millorar l'atenció a aquests menors.

La Conselleria va acceptar les recomanacions realitzades, si bé el Síndic farà el seguiment oportú de la seua implementació.

3.2 Queixes d'ofici iniciades el 2017

Queixa d'ofici núm. 4/2017 (expedient núm. 1702632). Drets de gènere i igualtat. Centres Infodona

L'expedient es va iniciar amb motiu de les informacions rebudes de les professionals dels centres Infodona, que permeteren que el Síndic de Greuges coneguera el canvi previst en l'estructuració dels esmentats centres, la situació laboral de les treballadores i les repercussions que podrien tindre sobre la prestació del servei públic d'informació i assessorament a la dona, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

També ens arribaven diverses notícies sobre aquest assumpte, a través dels mitjans de comunicació, que incloïen informacions sobre acords plenaris adoptats en ajuntaments. Aquests acords reclamaven el manteniment del servei prestat pels centres i la millora de la seua qualitat. S'advocava per la forma de gestió directa, sota la direcció de l'Institut de les Dones.

Algun sindicat, com ara la Federació de Sanitat i Sectors Sociosanitaris de CCOO País Valencià, havia fet públic un comunicat en què es denunciava que la nova proposta de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives significava un retrocés en la gestió de les polítiques d'igualtat. Advertia sobre les dificultats que genera la municipalització del servei a través de subvencions, tot aprofundint en la precarietat i inseguretat laboral que comporta fer dependre un lloc de treball d'una subvenció, sense garantia de continuïtat. En el comunicat es pronunciava a favor que la Conselleria assumira la gestió de la xarxa.

El Síndic va emetre el 30 d'octubre de 2018 una [resolució](#) a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en què formulava el suggeriment següent:

(...) que arbitre la fórmula adequada perquè les prestacions del servei públic d'informació i assessorament a la dona, a través de la Xarxa d'Agents d'Igualtat, com a part del nou model de serveis socials que, d'acord amb la seua pròpia definició, busca consolidar totes les àrees d'acció social i té com a eix la proximitat a la ciutadania, el municipalisme, la prevenció, la intervenció social i la dinamització comunitària, consolide la seua implantació i desenvolupament, i el dote definitivament de les condicions de seguretat, objectivitat i imparcialitat que cal presumir de la funció pública que s'exerceix.

El 17 de desembre de 2018 vam rebre un informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en què acceptava la resolució del Síndic.

La queixa es va tancar per acceptació el 20 de desembre de 2018.

Queixa d'ofici núm. 6/2017 (expedient núm. 1704901). Atenció a la salut mental infantojuvenil a la Comunitat Valenciana

L'obertura d'aquesta queixa va ser motivada per l'existència de dèficits estructurals, funcionals i de coordinació dels dispositius sanitaris, socials i educatius, que dificulten una atenció adequada a les persones menors d'edat amb problemes de salut mental.

En la seua [resolució](#) de data 17 d'abril de 2018, el Síndic de Greuges va emetre 19 recomanacions dirigides a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, referides, entre altres assumptes, a la planificació, la dotació de recursos i la formació de professionals.

En les seues respostes, les conselleries implicades consideren de manera favorable les recomanacions fetes pel Síndic, encara que situen la millora del sistema en el desenvolupament de l'Estratègia Autònoma de Salut Mental 2016-2020. També atenen la recomanació d'elaborar un Pla de Salut Mental Infantojuvenil. D'altra banda, una gran part de les recomanacions realitzades són recollides com a accions que cal desenvolupar o que es troben en procés d'elaboració per part de la comissió interdepartamental creada a aquest efecte.

Atesa la falta de concreció de les respostes rebudes (accions que estan en procés o estudi), el Síndic de Greuges en farà el seguiment oportú i podria iniciar una nova queixa d'ofici, si ho considerara necessari.

Aquesta queixa es va tancar el 25 de juliol de 2018.

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

La queixa es va obrir davant de l'estimació de la insuficient planificació i dotació de recursos disposats per l'Administració autonòmica per a garantir l'atenció a joves que han complert la majoria d'edat i que fins aqueixa data es trobaven tutelats o en situació de guarda, a causa del seu estat de desprotecció soci familiar.

D'acord amb la legislació estatal en matèria de protecció a la infància i a l'adolescència, l'Administració autonòmica està obligada a implementar programes de preparació per a la vida independent.

Molts d'aquests joves deixen de ser atesos en els centres d'acollida en complir la majoria d'edat, sense tindre un projecte d'emancipació ordenat i amb suport de l'administració que els va tutelar. El mateix ocorre amb aquells que es trobaven en acolliment familiar i les seues famílies d'acollida queden sense el necessari suport de l'Administració.

La [resolució](#) del Síndic conté recomanacions que afecten la planificació, millora de la dotació de recursos i accés a la renda valenciana d'inclusió, i incideix en la situació d'especial vulnerabilitat dels menors estrangers no acompanyats.

En la seua resposta, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives accepta les recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges. Tanmateix, retarda la seua implantació fins a la redacció de l'Estratègia Valenciana d'Infància i Adolescència que havia de ser aprovada després de l'entrada en vigor de la Llei 26/2018, de 21 de desembre, de la Generalitat, de drets i garanties de la infància i adolescència, publicada en el DOGV de 24 de desembre de 2018.

Atesa la falta de concreció de les respostes rebudes (accions vinculades a l'Estratègia d'Infància i Adolescència), el Síndic de Greuges va considerar oportú fer un seguiment que podria donar inici a una nova queixa d'ofici, si es considerara necessari.

La queixa es va tancar el 9 d'agost de 2018.

Queixa d'ofici núm. 15/2017 (expedient núm. 1710517). Dotació de mitjans en jutjats de clàusules sòl

Aquesta queixa d'ofici es va obrir amb l'objecte de conèixer quines eren les mesures que, en l'àmbit de les competències que li són pròpies, havia adoptat la Conselleria de Justícia, Administracions Públiques, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques per a dotar de mitjans materials i humans els jutjats especialitzats en matèria de clàusules sòl, creats per l'Acord de 25 de maig de 2017, del Consell General del Poder Judicial i, amb això, garantir la capacitat de l'Administració de justícia d'atendre les demandes que, en relació amb aquesta qüestió, presenten les ciutadanes i els ciutadans valencians.

Després de la tramitació de l'expedient de queixa, com es va assenyalar en *l'Informe anual 2017*, el Síndic de Greuges considerà oportú recomanar, mitjançant la [resolució](#) de 2 de febrer de 2018, a la Conselleria Justícia, Administracions Públiques, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques que continuara adoptant les mesures que resultaren necessàries per a garantir l'aplicació efectiva de l'acord assenyalat, en relació amb els jutjats creats en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i que ordenara en tot moment la posada a la seua disposició dels mitjans personals i materials que foren necessaris.

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

La Conselleria ens va informar de les mesures adoptades en el marc del pla de reforços per al primer semestre de l'any 2018, i indicava que:

(...) per tot allò que s'ha exposat es considera que s'han adoptat, i es continuarà fent, la seua recomanació d'adoptar les mesures que dins de la nostra disponibilitat pressupostària es puguin dur a terme per a posar a disposició dels referits jutjats els mitjans personals i materials que els permeten exercir la seua activitat diària.

Quant al suggeriment perquè s'impulse en el si de les comissions de coordinació que el Consell General del Poder Judicial realitze amb les comunitats autònomes, l'aplicació d'aquelles mesures addicionals que pogueren resultar necessàries, tal com ha informat altres vegades aquesta Conselleria, col·laborarà dins del nostre marc competencial, tenint en compte el que estableix l'article 560 de la LOPJ, amb el Consell en les mesures que proposen.

L'acceptació de la Conselleria de la recomanació i del suggeriment emesos va determinar el tancament de l'expedient de queixa, en data 14 de març de 2018.

Queixa d'ofici núm. 17/2017 (expedient núm. 1710976). Formació i seguiment dels curadors no professionals en matèria de dependència

La prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional, d'acord amb els criteris de la Llei d'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, es preveia com a excepcional per a les situacions en què no fóra possible o aconsellable un recurs professionalitzat. Lluny de respondre a aquest criteri d'excepcionalitat, des de l'entrada en vigor de la Llei, està sent una de les mesures més utilitzades.

En compliment de la legislació vigent, el Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència va establir uns acords relatius a la formació dels curadors no professionals i al seguiment de la qualitat de les atencions proporcionades a les persones beneficiàries de la prestació per a cures en l'entorn familiar.

El Síndic de Greuges va obrir una queixa d'ofici per a conèixer el nivell de compliment dels acords esmentats per part de l'Administració autonòmica.

En la seua [resolució](#), el Síndic de Greuges va emetre recomanacions en què instava la Conselleria a adoptar les mesures necessàries per a assegurar que l'assignació de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar responga, en tot cas, a la millor cobertura de necessitats psicoafectives i a les derivades de la situació de dependència de les persones valorades com a tals. També s'instava a l'adopció de les mesures necessàries per a assegurar la formació específica als curadors no professionals, de manera que quedara garantit el dret i l'obligació que normativament se'ls reconeix. De la mateixa manera es reclamava el desenvolupament del protocol tècnic de seguiment del programa individual d'atenció, i que s'especificara, com a mínim, la periodicitat, el contingut bàsic de l'informe de seguiment que calia realitzar i l'òrgan competent per a fer-ho. L'adequada dotació econòmica, material i de personal dels serveis socials municipals, com també la supervisió i el control del compliment de les competències assignades a aquests equips municipals hauria de quedar garantida.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va acceptar les recomanacions efectuades i va informar sobre les línies d'actuació per al seu compliment.

Atesa la falta de concreció de les respostes rebudes (accions que estan en procés o estudi), el Síndic de Greuges va considerar realitzar un seguiment que podria donar inici a una nova queixa d'ofici, si fóra necessari.

La queixa es va tancar el 6 de març de 2018.

Queixa d'ofici núm. 18/2017 (expedient núm. 1711115). Contaminació acústica en barris de València

Es va obrir la queixa com a conseqüència de les acusacions efectuades en els mitjans de comunicació, per part de la Federació d'Associacions de Veïns de València, com a conseqüència de la deixadesa municipal davant de la contaminació acústica causada per la saturació de terrasses, el botelló, els apartaments turístics, el trànsit i els acomiadaments de fadrins, identificats com els principals focus de soroll.

L'Ajuntament de València i l'Agència València de Seguretat i Resposta a les Emergències van acceptar finalment les recomanacions de la nostra [resolució](#), que ja van ser recollides en la pàgina 86 de l'Informe anual de 2017.

La queixa es va tancar l'11 d'abril de 2018.

Queixa d'ofici núm. 24/2017 (expedient núm. 1716349). Situació del Centre de Recepció de Menors Alacant

L'obertura de la queixa estava motivada per les informacions rebudes en el Síndic de Greuges que denunciaven la situació en què es troba el Centre de Recepció de Menors Alacant; en concret, la sobreocupació de places, l'amuntegament intern (dormitoris i espais comuns), l'existència de matalafs al terra per a atendre menors, les situacions de conflicte entre menors provocades per la sobreocupació, l'incompliment del termini de 45 dies per a realitzar la valoració i derivació de menors; i, especialment, la situació dels menors estrangers no acompanyats en complir la majoria d'edat.

La [resolució](#) del Síndic de Greuges conté recomanacions referides a la planificació integral del sector, la revisió de l'actual sistema de recepció i primera acollida de menors, la regulació de mesures extraordinàries davant de situacions de sobreocupació del centre, a més d'una especial referència als menors estrangers no acompanyats.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va acceptar les recomanacions realitzades pel Síndic, encara que matisà que algunes ja es trobaven en fase d'elaboració i concreció (Estratègia d'Infància i Adolescència, nou model d'acolliment residencial), mentre que altres mesures ja s'havien adoptat (augment de nombre de places residencials).

La queixa es va tancar el 20 de desembre de 2018.

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

Aquesta institució va tindre coneixement, per les publicacions de 26 de setembre de 2017 en els mitjans de comunicació, que l'AMPA de l'IES Mediterrani, de Torreveja, havia denunciat la falta de compromís de la Generalitat a l'hora de posar en marxa una aula específica per als deu alumnes amb necessitats educatives especials.

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

El projecte, presentat en el seu moment a l'Administració educativa, va ser aprovat, i aquesta administració es va comprometre a contractar personal especialitzat i aportar el material didàctic, mentre que el centre va assumir, amb fons propis, la reforma del que al seu dia va ser l'habitatge de la conserge, i va aportar el material i va organitzar l'horari dels professors de manera que dos d'ells dedicaren part del seu horari laboral a reforçar l'atenció a aquests alumnes.

No obstant això, en començar el curs, dels professors compromesos per l'Administració educativa per a dur a terme el projecte (dos professors de psicologia terapèutica, un educador social i un professor d'audició i llenguatge), només s'hi va incorporar un professor de psicologia terapèutica, i no hi ha data prevista per a la incorporació de la resta, una circumstància que invalidava el projecte i que va motivar que algunes famílies que havien optat per aquest estigueren valorant altres possibilitats.

Aquesta institució, com a defensora dels drets fonamentals recollits en la Constitució Espanyola i en l'Estatut d'Autonomia, i especialment dels drets de les persones més vulnerables, com ara l'alumnat amb necessitats educatives especials o educació compensatòria, va resoldre incoar una queixa d'ofici per a investigar la certesa de les informacions, i es va dirigir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport per a sol·licitar-li que donara compte dels aspectes següents:

- Nombre d'alumnes amb necessitats educatives especials en aula específica.
- Nombre de professors de psicologia terapèutica de què disposa aquesta aula.
- Nombre de professors d'audició i llenguatge.
- Nombre d'educadors socials.

De l'informe rebut el 4 de gener de 2018 es desprenia que la sol·licitud de creació i provisió d'un lloc d'educador d'educació especial per a la unitat específica de l'IES Mediterrani de Torreveja es va dirigir al Servei de Gestió i Determinació de Plantilles de Personal Docent en data 15 de setembre de 2017, i que va ser creat per la Direcció General de Funció Pública, amb un informe previ favorable de dotació pressupostària per part d'Hisenda.

Tanmateix, i tal com assenyalava en la seua comunicació l'Administració educativa, el Servei de Selecció, Provisió i Carrera Professional Horitzontal de la Direcció General de Funció Pública «ho ha estat oferint a través de les borses creades per a aquesta finalitat, però fins a hores d'ara ningú s'hi ha interessat».

A fi de proveir millor la resolució de la present queixa d'ofici, el 16 de febrer de 2018 sol·licitàrem a l'Administració educativa que ens ampliara la informació i indicara la situació real de la unitat específica per a alumnes amb necessitats educatives especials de l'IES esmentat.

En el seu informe de data 22 de gener de 2018, el director general de Política Educativa ens va comunicar el següent:

- a) a) En la unitat específica d'educació especial de l'IES Mediterrani de Torreveja hi ha 5 alumnes matriculats (1 de tretze anys i 4 de catorze anys).
- b) b) Per a atendre l'alumnat d'aquesta unitat específica el centre està dotat dels següents professionals:
 - Un lloc i mig d'especialistes de pedagogia terapèutica.
 - Mig lloc d'un mestre d'audició i llenguatge (des del dia 17 de gener).
 - Un lloc complet d'educador d'educació especial (des del dia 22 de gener).

Davant d'aquestes circumstàncies concurrents, vam finalitzar les nostres actuacions en data 24 de maig de 2018.

Queixa d'ofici núm. 30/2017 (expedient núm. 1717048). Insalubritat en habitatges de l'EIGE a Alacant

Es va iniciar la investigació davant de la denúncia, per veïns de l'antic barri de José Antonio d'Alacant, de la proliferació de xinxes, per un termini de més d'un mes, en diversos habitatges d'aquest barri, davant de la passivitat de l'Ajuntament d'Alacant i l'Entitat d'Infraestructures de la Generalitat (EIGE).

La recomanació continguda en la [resolució](#) del Síndic es troba en les pàgines 95-96 de *l'Informe anual 2017*.

Les dues administracions afectades van acceptar expressament la recomanació, per la qual cosa vam tancar la queixa en data de 26 de febrer de 2018.

Queixa d'ofici núm. 31/2017 (expedient núm. 1717137). Funcionament dels punts de trobada familiar

L'obertura de l'actuació va estar motivada per l'augment de les queixes relatives al funcionament dels punts de trobada familiar (PEF), tant d'aquells dependents de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives com de l'existent a la ciutat de València, de

titularitat municipal. També es feia ressò del descontent del personal d'aquests centres sobre la seua situació laboral i les condicions en què es desenvolupava el seu treball.

Al seu torn, en les entrevistes mantingudes les usuàries i els usuaris d'aquest recurs coincidien a expressar el seu malestar pel funcionament i el tracte rebut i manifestaven la seua preocupació perquè es desvirtuara la finalitat per a la qual van ser creats els PEF.

En la [resolució](#) de 27 de desembre de 2018, el Síndic de Greuges va emetre nou recomanacions i un suggeriment, dirigits a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, i que es referien, entre altres assumptes, a la planificació, la gestió del servei, la dotació de recursos i les condicions laborals i de formació del personal.

En data tancament d'aquest informe anual no s'ha rebut contestació de la Conselleria sobre l'acceptació o no de la resolució emesa.

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

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

El servei de l'Hospital General de Castelló disposava en aquell moment de dues cirurgianes pediàtriques, ja que les altres dues es trobaven de baixa per maternitat (i no havien sigut substituïdes). Aquesta situació obligava a derivar els pacients a l'Hospital La Fe de València. Segons aquestes fonts, es tractava d'un problema generalitzat dins del sistema sanitari espanyol, atés l'insuficient nombre de places MIR d'aquesta disciplina que convoca el Ministeri de Sanitat.

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

Davant de les circumstàncies, requerírem l'Administració sanitària valenciana que ens remetera informació suficient sobre la problemàtica plantejada en el present supòsit i, en especial, sobre la distribució per centres hospitalaris del nombre de cirurgians pediàtrics; sobre les gestions realitzades per l'Administració sanitària valenciana, en especial davant del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat per la falta convocatòries de places de MIR; i, finalment, sobre l'afecció de la falta d'especialistes a l'atenció sanitària urgent i immediata que cal prestar als menors.

Una vegada instruït l'expedient de queixa, en data de 7 de juny de 2018 dictàrem una [resolució](#) dirigida a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública en què li suggerírem que extremara al màxim la diligència en les actuacions organitzatives dels centres sanitaris per a garantir una protecció integral de la salut dels menors i, en especial, que procurara una ràpida substitució de les vacants que es produïsquen en el personal

sanitari que presta atenció directa als menors, per a garantir-los el dret al gaudi del més elevat nivell possible de prestacions i serveis sanitaris.

L'Administració sanitària va acceptar el suggeriment del Síndic de Greuges, per la qual cosa vam concloure les nostres investigacions en data de 16 d'agost de 2018.

Queixa d'ofici núm. 33/2017 (expedient núm. 1717204). Inspecció de centres residencials de persones majors

El Síndic de Greuges tramita queixes, presentades per familiars i usuaris dels centres residencials d'atenció a persones majors, en les quals denuncien la inadequada atenció que reben. De la informació demanada en la tramitació de les esmentades queixes es podria deduir que és insuficient la supervisió i el control, per part de l'Administració pública, del funcionament i la qualitat de l'atenció prestada, motiu pel qual es va donar inici a la queixa d'ofici.

Després de demanar l'oportuna informació, el Síndic de Greuges, en la [resolució](#) de 24 de juliol de 2018, va recomanar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que revisara la dotació de personal i l'organització funcional i territorial del Servei d'Accreditació i Inspecció de Centres i Serveis, a fi d'intensificar l'acció inspectora sobre aquests centres i serveis en què són ateses persones majors, siguen aquestes dependents o no.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va acceptar la recomanació realitzada i va informar sobre les actuacions que havia iniciat en aquest sentit. En concret, va donar compte de la previsió d'establir una ràtio d'un inspector per a cada 150.000 habitants, la qual cosa derivaria en l'augment de la plantilla existent.

El Síndic de Greuges ha tingut coneixement de l'ampliació de plantilla d'inspecció, i alguns dels seus membres s'han ubicat en les direccions territorials de la Conselleria.

La queixa es va tancar el 26 d'octubre de 2018.

Queixa núm. 34/2017 (expedient núm. 1717365). Participació de menors estrangers en esport federat

Com ja es va ressenyar en el nostre *Informe anual 2017*, a través dels mitjans de comunicació vam tindre coneixement de la situació d'alguns menors estrangers a qui no se'ls expedia la «fitxa federativa» per a poder participar en activitats esportives que es realitzen a la Comunitat Valenciana. Així, en l'àmbit del futbol es denunciava el cas de diversos menors del club «No sols futbol» de Sagunt, i en el del bàsquet femení el cas d'una xiqueta de 13 anys de la ciutat d'Alacant.

La quantitat de documentació administrativa que les federacions esportives valencianes sol·licitaven als pares o tutors dels menors estrangers impedia a aquests gaudir del dret a practicar l'esport com la resta de xiquets, cosa que podria resultar contrària al principi d'igualtat i no-discriminació.

Segons els mitjans de comunicació, el Consell Superior d'Esports únicament exigeix com a requisit tindre la residència legal a Espanya o el número d'identitat d'estranger (NIE) que expedeix el ministre d'Interior a qualsevol dels pares.

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

D'acord amb la normativa vigent, la Direcció General d'Esports de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, a través de la Subdirecció d'Esport, exerceix la tutela de les federacions esportives de la Comunitat Valenciana, sense detriment de la seua activitat privada.

Després de la instrucció de la queixa d'ofici i l'estudi de la informació demanada, en la [resolució](#) de 5 d'abril de 2018 el Síndic va suggerir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport el següent:

Primer. Que, amb caràcter general, adopte les mesures, accions i decisions que siguen necessàries a fi que el dret del menor al seu interès superior siga considerat i valorat com a primordial.

Segon. Que plantege a les federacions esportives valencianes (en especial a les de futbol i bàsquet) i, si convé, a les d'àmbit nacional, a través dels canals que corresponguen, la necessitat d'ajustar els requisits d'inscripció en les competicions esportives al nostre ordenament jurídic, que aquests requisits tinguen en compte el dret a la pràctica esportiva dels menors estrangers d'acord amb el seu interès superior i que, ateses les seues necessitats socials, promoguen la seua participació en aquest àmbit social i educatiu.

Tercer. Que dispense un tracte especial als menors estrangers tutelats per la Generalitat Valenciana en el moment d'establir i acreditar determinats requisits, tenint present que la funció de tutela del progenitor ha sigut assumida per l'Administració.

L'Administració educativa va acceptar els nostres suggeriments en els termes següents:

En resposta al seu escrit, i com a acceptació dels suggeriments esmentats, s'informa del següent:

Es remet escrit a les federacions esportives de la Comunitat Valenciana mitjançant els qual són requerides per a autoritzar l'expedició de llicències esportives a favor de menors estrangers que la sol·liciten, i que apliquen els mateixos criteris, normativa, tràmits i exigisquen idèntica documentació que als menors nascuts en el nostre territori. I això sobre la base dels criteris i la normativa mencionada pel Síndic de Greuges mateix i pel Consell Superior d'Esports, i sobretot tenint en compte que la competència per a expedir llicències esportives és una funció pública delegada en les aquestes federacions, que actuen com a agents col·laboradors de l'Administració.

Així mateix, es dona trasllat del seu informe suggeriment al Consell Superior d'Esports, i se'ls insta que, de forma conjunta, es resolga la problemàtica plantejada, de manera que els drets dels menors estrangers en relació amb la pràctica esportiva federada no siga compromesa com a conseqüència de l'aplicació de normativa privada i estrangera, com és el Reglament FIFA.

La queixa es va tancar el 25 de maig de 2018.

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

A través dels mitjans de comunicació vam tindre coneixement de la situació de les instal·lacions del CEIP Francesc Carròs, de la Font. Segons l'informe arquitectònic encarregat per l'Ajuntament, són pràcticament inutilitzables, ja que el 70% de les bigues estan danyades i hi ha barandats que actuen com a murs de càrrega sense estar preparats per a això, una circumstància que posa en perill l'estabilitat i la seguretat de l'edifici.

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

Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic va obrir una queixa d'ofici i va demanar informes a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de la Font, amb l'objecte de contrastar les informacions esmentades.

Després de la instrucció de la queixa, en la [resolució](#) de 16 d'abril de 2018 el Síndic va recomanar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que arbitrara totes les mesures que foren necessàries, tot partint dels informes tècnics emesos respecte d'això, per a garantir, en tot cas, la seguretat dels menors alumnes i de la resta de la comunitat docent i administrativa, i que promoguera les accions pertinents, incloses les pressupostàries, per a elaborar, no sols un projecte de reparació de les deficiències detectades, sinó per a la construcció i/o adequació d'un centre nou que reunisca els requisits exigits per la legislació vigent.

Davant de la nostra recomanació, en data de 8 de maig de 2018 l'Administració educativa ens va comunicar el següent:

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport dins de la col·laboració entre administracions públiques prevista en el Pla Edificant de la Generalitat Valenciana per a les construccions escolars, ha emés una resolució de delegació de competències en l'Ajuntament de la Font d'en Carròs per un import de 5,5 milions d'euros procedents dels Pressupostos de la Generalitat Valenciana 2018 per a la construcció del nou edifici del CEIP "Francesc Carròs" en la dita localitat.

Per tot això cal concloure que des de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i l'Ajuntament de la Font d'en Carròs s'estan realitzant tots els tràmits i gestions oportunes perquè, en el més breu termini possible, es puguin realitzar les obres de construcció del nou edifici i instal·lacions del dit centre que en els anys anteriors cap de les administracions havia escomés.

La queixa es va tancar el 18 de maig de 2018.

Queixa d'ofici núm. 36/2017 (expedient núm. 1717435). Falta de docents en educació especial

Com ja va quedar palés en *l'Informe anual 2017*, aquesta institució va tindre coneixement pels mitjans de comunicació que els centres de Sant Vicent del Raspeig, CEIP L'Almàssera, Azorín, l'Horta i Miguel Hernández, amb 800 alumnes, portaven 3 mesos, des de de l'inici del curs escolar, sense docents d'educació especial.

Davant dels fets descrits, el Síndic va resoldre incoar d'ofici una queixa per a conèixer, de primera mà, l'abast dels fets relatats en les informacions periodístiques.

De l'informe remés per l'Administració educativa, datat en 2 de febrer de 2018, es despenia que la qüestió plantejada en la present queixa s'havia solucionat favorablement, per la qual cosa vam concloure la nostra actuació en data de 6 d'abril de 2018.

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

El Síndic va tindre coneixement, a través de notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, que els pares d'alumnes del centre públic Pintor Gimeno Barón, de Vila-real, estaven reivindicant que els seus fills pogueren realitzar activitats extraescolars en el centre, perquè, segons sembla, es tractava de l'únic que no permetia activitats fora de l'horari lectiu. Segons la informació rebuda, la direcció del centre «no es responsabilitza del que es faça fora de l'horari escolar ja que es requereix autorització de l'Ajuntament perquè l'empresa que les realitza puga portar-les a cap sense problemes».

De conformitat amb això, el Síndic de Greuges va resoldre incoar d'ofici una queixa amb l'objectiu de conèixer de primera mà l'abast de les informacions periodístiques citades, i es va dirigir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de Vila-real perquè informaren sobre l'autenticitat de les informacions i la resta de circumstàncies concurrents en el present cas.

Una vegada instruït l'expedient de queixa, el vam tancar en data 9 d'abril de 2018, ja que de la comunicació rebuda de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport es despenia que la inspecció educativa havia informat la direcció del centre de la normativa aplicable i del nivell competencial del qual gaudeix i aquesta havia rebut les orientacions oportunes respecte de la supervisió i coordinació de les activitats extraescolars, amb la qual cosa s'havia restablert la normalitat en el centre.

Queixa d'ofici núm. 38/2017 (expedient núm. 1717508). Dificultats per a accedir a l'Hospital de la Ribera

En *l'Informe anual 2017* donàvem compte de l'obertura i tramitació d'aquesta queixa, motivada pels constants col·lapses dels accessos a l'Hospital, que posaven en risc l'activitat de les ambulàncies en els trasllats de pacients.

En data de 14 de març de 2018, el Síndic va dictar una [resolució](#) en la qual es traslladava que:

(...) considerem oportú RECOMANAR a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública de la Generalitat Valenciana i l'Ajuntament d'Alzira que continuen adoptant totes les mesures que siguen necessàries per a millorar l'accés a l'Hospital de la Ribera de manera que siga ràpid i accessible per a totes les persones, tant en els vials interiors de l'hospital, com en el transport interurbà.

Les administracions afectades van acceptar la recomanació emesa, cosa que va determinar el tancament de la queixa el 13 de juny de 2018.

Queixa d'ofici núm. 39/2017 (expedient 1717545). Caiguda del fals sostre en col·legi públic Sant José de Calassanç de València

Com ja es va informar el passat exercici, el Síndic va tindre coneixement pels mitjans de comunicació que el CP Sant Josep de Calassanç, de València, portava més d'un mes reivindicant que s'actuara amb urgència per a reparar la caiguda del fals sostre ubicat a la planta baixa. Segons sembla, portaven registrades i comunicades a l'Ajuntament de València —competent en matèria de manteniment i conservació dels edificis escolars— més de 28 incidències dins del present curs escolar. Les actuacions desateses es referien a la instal·lació elèctrica, llanterneria, tancaments metàl·lics i cristalleria. El CEIP que ens ocupa ja havia patit un incendi al setembre i, al novembre, la caiguda d'un sostre, per la qual cosa quatre aules van haver de ser clausurades.

El Síndic de Greuges va resoldre incoar d'ofici una queixa per aquestes circumstàncies, i va dirigir la investigació a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de València.

Una vegada rebuts els informes requerits i realitzats els corresponents actes d'instrucció, en la [resolució](#) de 16 d'abril de 2018 el Síndic va recomanar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport l'adopció de mesures suficients per a garantir la seguretat de la comunitat docent, com també les actuacions necessàries per a la nova construcció o adequació de les instal·lacions existents.

Davant de la recomanació efectuada, en data de 19 d'abril de 2018, l'Administració educativa ens va comunicar el següent:

La Direcció Territorial de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport de València, després dels informes tècnics sobre la situació dels edificis i instal·lacions del centre de referència, ha realitzat amb data 22 de febrer de 2018 la contractació d'una

avaluació estructural dels edificis existents en el CEIP Sant Josep de Calassanç. L'estudi ajudarà a la redacció del projecte de rehabilitació i adequació que ha assumit l'ajuntament de València dins de la col·laboració entre administracions públiques previst en el Pla Edificant de la Generalitat Valenciana per a les construccions escolars.

Per tot això, cal concloure que des de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i l'Ajuntament de València s'estan realitzant tots els tràmits i gestions oportunes perquè, en el termini més breu possible, es puguin realitzar les obres de reforma i adequacions dels edificis i instal·lacions del centre que en anys anteriors cap de les administracions havia escomés.

Atés el contingut de la resposta, la queixa es va tancar el 9 de maig de 2018.

3.3 Queixes d'ofici iniciades en 2018

Queixa d'ofici núm. 1/2018 (expedient núm. 1800149). Insalubritat en accés a la serra d'Abellars

A través dels mitjans de comunicació social (*Diario Información*, del 8 de gener de 2018), aquesta institució va tindre coneixement de la situació d'insalubritat en què es trobaven els accessos a una senda urbana de la serra litoral del barri de Sant Gabriel (Alacant).

Segons descrivia l'esmentada notícia, en una de les sendes des de la qual s'inicia la ruta de senderisme cap a la Serra d'Abellars de la ciutat d'Alacant, s'havia generat un abocador de runes i fems que provocava una situació d'insalubritat i falta d'ornament, així com una afecció al correcte estat de conservació i gaudi per part de la ciutadania de l'esmentada senda urbana.

En la publicació mencionada acompanyaven al text de la notícia sengles fotografies que donaven compte de l'estat en què es trobava la zona referida.

Mitjançant una resolució de 9 de gener de 2018 es va acordar l'obertura d'una queixa d'ofici amb la finalitat de conèixer quines eren les mesures que, des de l'administració implicada, eren susceptibles d'adopció per a pal·liar el problema d'insalubritat exposat i, amb aquesta finalitat, es va sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Alacant.

De la lectura de l'informe remés, elaborat a aquest efecte per l'enginyer tècnic de Neteja Pública d'aquell Ajuntament, es deduïa que l'estat de conservació de l'esmentada zona era l'adequat, que s'havien realitzat les actuacions programades de neteja i que s'aconsellava augmentar la freqüència de les accions de neteja una vegada conculsa l'actual etapa de transformació.

L'emissió d'aquest informe va determinar el tancament de l'expedient de queixa en data 24 d'abril de 2018.

Queixa d'ofici núm. 2/2018 (expedient núm. 1800364). Acumulació de residus en planta de tractament de Benidorm

A través dels mitjans de comunicació, ens vam assabentar de l'acumulació d'una quantitat de residus d'envasos lleugers pròxima a les 2.000 tones en la planta de tractament de Benidorm, que no té activitat des de 2011.

Davant de l'informe remés per la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural, en què s'informa de la tramitació de l'expedient de licitació per a la reconstrucció de la planta de selecció d'envasos lleugers de Benidorm, vam tancar l'expedient de queixa en data de 15 de març de 2018.

Queixa d'ofici núm. 3/2018 (expedient núm. 1800726). Demores en atenció inicial a la ciutadania, en serveis socials municipals de l'Ajuntament d'Alacant

L'obertura de la queixa d'ofici, en data de 3 de gener de 2018, estava motivada per la notícia apareguda en els mitjans de comunicació sobre les demores que suporta la ciutadania per a concertar una primera visita amb els serveis socials de l'Ajuntament d'Alacant.

Durant la tramitació de la queixa vam demanar informes, tant a l'Ajuntament d'Alacant com a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

La informació demanada a ambdues administracions posa de manifest les circumstàncies següents:

- L'Ajuntament d'Alacant ha adoptat mesures d'urgència per a reduir el temps de demora en primeres entrevistes a ciutadans que sol·liciten serveis o prestacions de serveis socials.
- Segons la valoració feta per l'Ajuntament, amb les mesures adoptades s'ha aconseguit reduir el temps de demora de la primera entrevista.
- La permanent municipalització de la gestió de serveis i prestacions del sistema de serveis socials (dependència, renda valenciana d'inclusió, atenció a menors en situació de risc, etc.) provoca que els serveis socials municipals es troben en una permanent «tensió», que s'agreuja per una insuficient i inestable dotació de mitjans personals i econòmics.
- De la mateixa manera, la nova implantació de serveis i prestacions provoca una demanda inicial difícil d'absorbir amb els mitjans disponibles, la qual cosa obliga a la implantació de «plans de xoc» i a una reorganització freqüent d'efectius.
- L'esforç econòmic realitzat per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a ajudar a resoldre l'insuficient finançament ha sigut molt important en els últims 3 anys (en el capítol de personal s'ha passat de 389.028,00 € en 2015 a un import de 1.368.112,08 € en 2018).
- No obstant aquest augment de finançament, no s'ha pogut resoldre la qüestió de la inestabilitat de plantilles, atés que el sistema utilitzat és el de subvenció anual, i es té previst el concert per cinc anys en l'Avantprojecte de Llei de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana.
- L'esforç econòmic realitzat per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives està suportat per la Generalitat, mentre que el finançament econòmic provinent de l'Administració central (Pla concertat) ha disminuït al llarg dels últims anys (En 2017 l'aportació del Ministeri va ser de tan sols 3.941.388,00 € davant dels 48.228.708,00 € subvencionats per la Conselleria).
- De la mateixa manera, els ajuntaments han estat molt limitats en la possibilitat d'ampliar plantilles de personal de forma estable, a causa de la legislació estatal en matèria d'estabilitat pressupostària.

Una vegada rebuda aquesta informació, el Síndic va considerar que:

- El problema que va suscitar l'obertura de la queixa d'ofici ha sigut abordat, segons sembla, amb relatiu èxit, amb les mesures extraordinàries adoptades per l'entitat municipal.
- Persisteix un problema general de canvi de model. Es pretén desenvolupar un nou model de serveis socials, basat en una ampliació constant de competències als ajuntaments (municipalització), però amb una llei no modificada, un insuficient finançament, una impossibilitat d'ampliar i estabilitzar plantilles, i un sistema de finançament per subvencions, etc.

Atenent a això anterior, es va donar per tancada la queixa el 17 de setembre de 2018, sense detriment que el Síndic de Greuges poguera iniciar d'ofici una nova queixa, a fi de realitzar el seguiment de la situació.

Queixa d'ofici núm. 4/2018 (expedient núm. 1800771). Equips psicosocials dels jutjats de família

La queixa, iniciada d'ofici el 27 de febrer de 2018, té per objecte conèixer l'organització i el funcionament dels equips psicosocials dels jutjats de violència de gènere a la Comunitat Valenciana, més concretament la seua labor d'assessorament a jutges i jutgesses pel que fa a l'exercici de la pàtria potestat, guarda, custòdia i règim de visites dels menors respecte dels seus progenitors.

Fins al moment de redactar aquest Informe anual, s'han demanat dos informes de la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques relatius a la ubicació i composició dels equips psicosocials i al protocol tècnic previst per a la derivació i atenció de casos.

Una vegada obtinguda l'esmentada informació, el personal tècnic del Síndic de Greuges mantindrà entrevistes amb alguns d'aquests equips a fi d'obtenir informació directa dels professionals que els integren. La queixa, per tant, continua en tràmit.

Queixa d'ofici núm. 5/2018 (expedient núm. 1800772). Cirurgia plàstica en l'Hospital Provincial de Castelló. Llista d'espera i plantilla

A través de diversos mitjans de comunicació, vam tindre coneixement que més de 600 pacients es trobaven en llista d'espera, des de feia més de dos anys, per a sotmetre's a intervencions de cirurgia plàstica en l'Hospital Provincial de Castelló.

D'una banda, es feia referència a l'escassa plantilla, composta per només tres cirurgians, un nombre que es considerava insuficient per assumir la càrrega de treball existent (des

del Servei de Cirurgia Plàstica s'havia sol·licitat diverses vegades un increment d'especialistes).

D'altra banda, aquesta situació havia impedit absorbir la cirurgia de canvi o reassignació de sexe, per al qual va ser acreditat el Consorci Hospital Provincial de Castelló al mes de juliol de 2017. En aquest sentit, es considerava que el volum de pacients en llista d'espera dificultava poder realitzar operacions de canvi de sexe en el referit centre hospitalari (les actuacions del qual restaven limitades a la implantació o l'extirpació de mames en càncers de pit).

D'acord amb això anterior, a la província de Castelló el procés de canvi o reassignació de sexe seguia els passos següents:

- Primera fase. L'atenció psicoterapèutica: Unitat de Salut Sexual i Reproductiva de Vila-real (ubicada en el CS Carinyena).
- Segona fase. Teràpia hormonal i farmacoterapèutica: Servei d'Endocrinologia de l'Hospital General Universitari de Castelló.
- Tercera fase. Hospital Provincial de Castelló. Únicament cirurgia mamària, ja que les intervencions genitals s'efectuaven en l'Hospital Doctor Peset de València.

Segons aquests mitjans, al mes de juliol de 2017 eren 20 els pacients que hi havia en llista d'espera en el procés per a sotmetre's a cirurgia de canvi o reassignació de sexe.

Davant d'això anterior, vam obrir la present queixa d'ofici, en data de 28 de febrer de 2018. Respecte d'això, sol·licitàrem de l'Administració sanitària informació suficient, en especial sobre la falta de cirurgians plàstics en l'Hospital Provincial de Castelló. També vam demanar informació sobre els efectes que aquesta mancança tenia en la llista d'espera general de cirurgia plàstica i, particularment, en la d'intervencions quirúrgiques per canvi o reassignació de sexe.

En data de 17 d'abril de 2018 va tindre entrada en aquesta institució l'informe del gerent del Consorci de l'Hospital Provincial de Castelló, en el qual assenyalava el següent:

Vista la sol·licitud d'informació per part del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, originada per la publicació en els mitjans d'informació de la situació de la cirurgia plàstica a la província de Castelló, s'informa el següent:

En primer lloc, manifestar el malestar d'aquesta Direcció per la difusió de notícies en els mitjans sense que aquests contrasten prèviament amb el centre el contingut d'aquestes.

En segon lloc, informar que, en data 27 de març de 2018, els pacients que consten en la llista d'espera quirúrgica de cirurgia plàstica són 183.

Així mateix, assenyalar que, en data 4 d'abril de 2018, no consta cap petició d'intervenció quirúrgica per canvi o reassignació de sexe.

Finalment, manifestar que aquesta Direcció va sol·licitar un contracte d'acumulacions de tasques per a donar suport al Servei de Cirurgia Plàstica, però que en data de hui segueix vacant per falta d'especialistes.

Aquesta Direcció queda enterament a la seua disposició per a resoldre qualsevol altre dubte respecte d'això.

Sobre aquesta última qüestió, constava en la pàgina web del Consorci Hospitalari Provincial de Castelló una oferta d'ocupació per a la contractació de dos especialistes en cirurgia plàstica reparadora.

Davant de l'informe remés, vam concloure la nostra investigació el 5 de juny de 2018, ja que d'aquesta no es despenia que l'actuació de l'Administració haguera vulnerat cap dels drets, llibertats o principis reconeguts en la Constitució Espanyola i en l'Estatut d'Autonomia.

No obstant això, sol·licitàrem a l'Administració sanitària que mantinguera informada aquesta institució sobre la cobertura de les vacants de l'especialitat de cirurgia plàstica reparadora.

Queixa d'ofici núm. 6/2018 (expedient núm. 1800780). Situació de l'abocador Pedra Negra

Notícies relatives al funcionament de la planta denominada Pedra Negra, a Xixona, amb capacitat per a processar residus domèstics, informaven sobre l'abocament de plàstics i tot tipus d'efectes i, fins i tot, residus industrials, procedents de les tres províncies de la Comunitat. Referien, igualment, que durant el 2017 van arribar 19.917 tones de rebutjos industrials, que van ser soterrats. Aquestes informacions van portar el Síndic a obrir una queixa d'ofici en data d'1 de març de 2018.

Després de la informació aportada per la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural sobre les autoritzacions de l'abocador i els requeriments realitzats al titular de la instal·lació, el pla d'inspecció mediambiental i les actuacions previstes per a millorar les instal·lacions, vam arxivar l'expedient de queixa el dia 13 de juliol de 2018.

Queixa d'ofici núm. 7/2018 (expedient núm. 1800893). Beneficis fiscals per discapacitat

Arran de la queixa número 1704162, de la qual hem donat compte en l'apartat corresponent a la situació general dels drets, observàrem que l'Ajuntament de Castelló de la Plana no concedia l'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica per discapacitat als ciutadans que aportaven, com a documentació acreditativa, un certificat de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) en el qual es reconeix la condició de pensionista per incapacitat permanent total. Des del consistori indicaven que la seua ordenança fiscal requereix la presentació d'un certificat oficial acreditatiu del grau i classe

de discapacitat expedit per l'Administració autonòmica. D'acord amb el parer del Síndic, tal com hem argumentat en l'apartat referit d'aquest informe anual, aquesta interpretació no es mostra respectuosa amb el que disposa el Reial decret 1414/2006, d'1 de desembre, pel qual es determina la consideració de persona amb discapacitat als efectes de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat. En aquest context, es va acordar l'obertura d'una queixa d'ofici el 8 de març de 2018.

Una vegada rebut l'informe de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies i constatant que l'Ajuntament de Castelló es mostrava disposat a considerar el criteri del Síndic, vam tancar la queixa d'ofici el 28 de setembre de 2018.

Queixa d'ofici núm. 8/2018 (expedient núm. 1800894). Falta de dotació d'educadors d'educació especial en el CEIP Fernando Loaces d'Orihuela

En data 12 de març de 2018 es va acordar incoar una queixa d'ofici sobre la falta de dotació d'educadors especials en el CEIP Fernando de Loaces, d'Orihuela, una circumstància que vam conèixer pels mitjans de comunicació.

Segons denunciaven els pares dels alumnes, la situació de l'esmentat centre resultava insostenible, ja que, després d'haver transcorregut més de 6 mesos des de l'inici del curs escolar, els alumnes amb necessitats educatives especials no tenien els professionals de suport necessaris per a la seua plena integració.

La falta de dotació d'aquests professionals provocava que la resta de docents haguera de cobrir aquesta circumstància, a banda de les seues obligacions, en l'aula de comunicació i llenguatge, que justament va ser oberta per al present curs i que va acabar convertint-se en aula específica.

Els pares dels alumnes afectats van promoure diverses accions per a urgir la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, i la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic a dotar el centre referit amb els mitjans materials i humans que necessiten aquests alumnes.

En conseqüència, la queixa es va dirigir a aquestes conselleries a fi de conèixer de primera mà la realitat de les circumstàncies expressades i, si s'escau, les previsions existents per a dotar el CEIP Fernando de Loaces amb els professionals d'educació especial que requereixen els alumnes amb necessitats educatives especials.

Davant dels informes emesos, que posaven de manifest la creació i dotació econòmica de dues places d'educadors d'educació especial i l'inici del procés per a cobrir-les, vam concloure la investigació i vam tancar la queixa el dia 24 d'abril de 2018.

Queixa d'ofici núm. 9/2018 (expedient núm. 1800895). Dret a obtindre còpia dels exàmens

Amb motiu de la tramitació de la queixa 1716639 vam poder analitzar qüestions relatives al dret dels pares i mares o dels alumnes i les alumnes, en cas de ser majors d'edat, a la revisió d'exàmens o proves d'avaluació.

En l'àmbit territorial i competencial valencià, l'Ordre 32/2011, de 20 de desembre, de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, per la qual es regula el dret de l'alumnat a l'objectivitat en l'avaluació, estableix el procediment de reclamació de qualificacions obtingudes i de les decisions de promoció, de certificació o d'obtenció del títol acadèmic que corresponga. En concret, l'article 4 de l'esmentada Ordre, Aclariments, revisions i reclamacions, estableix:

1. El principi de col·laboració i enteniment mutu entre el professorat i l'alumnat i les seues famílies serà aplicable, en tot moment, en l'exercici del dret a l'avaluació objectiva.
2. L'alumnat, i els seus representants legals si és menor d'edat, podrà sol·licitar tots els aclariments que consideren oportuns relacionats amb el procés d'aprenentatge, les qualificacions o les decisions adoptades com a conseqüència del procés d'avaluació.
3. . En el cas que els aclariments no siguen suficients per a l'alumnat o els seus representants legals, podran sol·licitar informació més precisa mitjançant sol·licitud de revisions respecte de les qualificacions d'activitats acadèmiques o d'avaluació, tant parcials com finals de cada curs. A aquests efectes, serà susceptible de sol·licitud de revisió qualsevol instrument d'avaluació utilitzat pel professorat, i com a tal caldrà considerar tot aquell document, prova, exercici, treball, registre o qualsevol altra informació utilitzats pel professorat per a l'observació sistemàtica i el seguiment de l'alumnat quant al seu procés d'aprenentatge.
4. El professorat facilitarà, a petició de l'alumnat o dels seus representants legals, les informacions de què dispose en els diferents instruments d'avaluació utilitzats.
5. L'alumnat, o bé els seus representants legals si és menor d'edat, podran reclamar les qualificacions obtingudes i les decisions de promoció o obtenció del títol o certificació acadèmica que corresponga, sempre que dispose de raons justificades per a això.

D'acord amb allò que s'ha expressat, els exàmens han de ser considerats com a instruments d'avaluació.

No obstant això, la normativa vigent de la Comunitat Valenciana no determina, amb caràcter general, el dret de l'alumnat o dels seus representants legals (en els casos de menors d'edat) a obtindre una còpia dels exàmens realitzats en els supòsits de no reclamació; sinó que es limita a establir el dret d'accés en l'àmbit de les reclamacions, revisions i aclariments.

Efectivament, l'avaluació de l'educació primària —regulada en el Decret 108/2014, de 4 de juliol, del Consell, pel qual s'estableix el currículum i es desenvolupa l'ordenació general de l'educació primària a la Comunitat Valenciana— i de l'educació secundària —

Decret 87/2015, de 5 de juny, del Consell, pel qual s'estableix el currículum i es desenvolupa l'ordenació general de l'Educació Secundària Obligatòria i del Batxillerat a la Comunitat Valenciana— no entren a detallar si s'han de lliurar o no els exàmens. Tan sols es refereixen de forma genèrica al caràcter de l'avaluació i determinats criteris que s'ha de seguir.

D'altra banda, en les instruccions per a l'organització i el funcionament del centre ens remeten a les programacions didàctiques del professorat, establides en l'Ordre 45/2011, de 8 de juny, de la Conselleria d'Educació, per la qual es regula l'estructura de les programacions didàctiques en l'ensenyament bàsic. En l'article 3 assenyala què ha de contindre una programació didàctica:

Les programacions didàctiques en l'ensenyament bàsic hauran de concretar, almenys, els apartats següents:

(...)

7. Avaluació.

- a) Criteris d'avaluació.
- b) Instruments d'avaluació.
- c) Tipus d'avaluació.
- d) Criteris de qualificació.
- e) Activitats de reforç i ampliació.
- f) Avaluació del procés d'ensenyament i aprenentatge.

Si bé l'article 6 es refereix a la disponibilitat de les programacions didàctiques davant de la comunitat educativa, res no diu del dret dels pares i mares o dels alumnes (en els casos de ser majors d'edat) a obtindre una còpia de l'examen o instrument d'avaluació.

Davant d'això anterior, en data 6 de març de 2018 vam obrir la present queixa d'ofici. Respecte d'això, dirigírem un escrit a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport per a demanar-li informació i, en especial, preteníem conèixer si l'Administració educativa valenciana comptava amb un procediment o protocol que permetera als pares i mares o a l'alumnat major d'edat obtindre una còpia de les proves d'avaluació o exàmens que havien servit de fonament per a la valoració del rendiment i l'atribució d'una determinada qualificació. La informació sol·licitada tenia per objecte aclarir la situació del dret a obtindre còpia de les proves, amb independència de la tramitació d'un procediment de reclamació.

Després de la instrucció i estudi de la queixa, en data de 19 de novembre de 2018 remetérem una [resolució](#) a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport en què se li recomanava que impartira instruccions als centres docents que depengueren d'aquesta perquè foren resoltes, en sentit positiu i de manera d'acord amb el que estableix l'article 53.1. de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, les peticions d'obtenció de còpies dels exàmens

o proves d'avaluació formulades pels alumnes majors d'edat o pels seus pares, en qualsevol altre cas.

Fins al moment de redactar el present Informe anual no ha tingut entrada la preceptiva resposta de l'Administració educativa.

Queixa d'ofici núm. 10/2018 (expedient núm. 1800933). Superior interés del menor

En el tràmit d'una queixa anterior, el Síndic va tindre coneixement de les mesures de protecció que havien sigut adoptades, de manera successiva, des de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, respecte d'un menor de 14 anys.

La Conselleria havia informat que aquest menor va ingressar en el Centre de Recepció Alacant el 10 de gener de 2017, per fracàs d'acolliment familiar. Posteriorment, el 15 de març de 2017 va ser derivat al Centre d'Acollida de Menors Venècia i, més tard, el 25 d'abril de 2017, traslladat al Centre Específic d'Atenció a Menors amb Problemes de Conducta Baix Vinalopó. Des del 4 d'octubre de 2018 es troba en el Centre Específic d'Atenció a Menors amb Problemes de Conducta Lucentum.

La variabilitat de les mesures de protecció, així com l'ús dels recursos per a garantir la seua adequada atenció, podrien arribar a vulnerar el dret de tot menor que el seu superior interés siga atés preferentment en qualsevol resolució administrativa o judicial, fet que va motivar l'obertura d'aquesta queixa d'ofici, en data 26 d'abril de 2018.

L'últim informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives es va rebre en aquesta institució el 20 de desembre de 2018. En el moment d'elaborar-se aquest Informe anual s'està redactant la corresponent resolució del Síndic de Greuges.

Queixa d'ofici núm. 11/2018 (expedient núm. 1800934). Contaminació atmosfèrica a la ciutat de València

Aquesta queixa es va obrir el 8 de març de 2018, com a conseqüència de les denúncies públiques, recollides pels mitjans de comunicació, sobre la superació dels nivells de contaminació atmosfèrica recomanats per l'Organització Mundial de la Salut, a la ciutat de València.

Una vegada finalitzada la investigació, vam emetre una [resolució](#) en data de 5 de maig de 2018, amb recomanacions dirigides a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural de la Generalitat Valenciana i a l'Ajuntament de València, tant en matèria d'instruments de mesura com de planificació d'actuacions i de col·laboració ciutadana.

Les recomanacions apuntades van ser acceptades per les administracions concernides, la qual cosa va determinar el tancament de la queixa en data d'11 de juliol de 2018.

Queixa d'ofici núm. 12/2018 (expedient núm. 1801007). Protecció de dades personals en expedients de valoració de la discapacitat

La notícia que expedients de valoració de la discapacitat, tramitats per un centre d'Alacant, es trobaven a l'abast de qualsevol persona, va aparèixer reflectida en diferents mitjans de comunicació.

Davant d'aquesta circumstància, que podria donar lloc a vulneracions del dret a la protecció de dades de caràcter personal, en data 14 de març de 2018 es va acordar l'obertura d'una queixa d'ofici i es va sol·licitar informació a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives sobre les mesures de seguretat, de nivell alt, adoptades per a protegir les dades personals de salut de les persones discapacitades i evitar la destrucció dels expedients corresponents a persones mortes, quan encara no ha prescrit la responsabilitat patrimonial de l'Administració.

Arran de la investigació desenvolupada, el 7 de juny de 2018 es va dictar una [resolució](#) en què es recomanava l'adopció de mesures respecte d'això.

Vam rebre una detallada resposta d'acceptació de les recomanacions i vam tancar la queixa en data de 3 de setembre de 2018.

Queixa d'ofici núm. 13/2018 (expedient núm. 1801014). Centres de menors: col·laboració entre administracions

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives és el departament competent per al desenvolupament i la implantació del sistema de protecció a la infància i adolescència a la Comunitat Valenciana. També gaudeix de competències per a l'execució de polítiques públiques dirigides a la promoció i defensa dels drets de la infància i adolescència.

Per a dur a terme aquestes competències, necessita la col·laboració i coordinació amb altres administracions públiques, tant autonòmiques (Conselleria d'Educació, Conselleria de Sanitat, etc.) com locals (ajuntaments i diputacions).

Al juliol de 2017, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va presentar el document «Nou Model d'Acolliment Residencial d'Infància i Adolescència», mitjançant el qual es pretén la implantació de noves formes d'intervenció amb menors que es troben aïllats, a fi de millorar la seua atenció.

Entre altres actuacions, aquest nou model preveu la promoció de centres amb places reduïdes i ubicats en llocs en què la normalització assistencial pugui arribar a fer-se realitat.

Per a la implantació d'aquest nou model, resulta imprescindible comptar amb la implicació activa dels ajuntaments en què seran ubicats aquests centres, una circumstància que, segons sembla d'acord amb diverses informacions recollides, no s'està produint.

Atés que aquesta falta d'implicació o col·laboració, indicada pels mitjans de comunicació en relació amb actuacions a l'Eliana, Lliria o Paterna, entre d'altres, podria arribar a afectar la promoció i defensa dels drets de menors en situació de guarda o tutela per part de la Generalitat i atesos en centres de recepció i acollida de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, el Síndic de Greuges va obrir la present queixa d'ofici, el dia 21 de març de 2018.

Durant el tràmit de la queixa s'ha tingut coneixement de l'obertura d'un nombre important de places d'acolliment residencial, cosa que fa aconsellable acumular la informació demanada fins al moment a una nova queixa d'ofici, per a conèixer la implantació del nou model d'acolliment residencial a la Comunitat Valenciana. Aquesta acumulació s'ha efectuat amb l'expedient tramitat amb el número 1900356, que segueix el seu curs.

Queixa d'ofici núm. 14/2018 (expedient núm. 1801049). Deficiències en instal·lació docent. CEIP Fernando Núñez de Balboa. Benidorm

La queixa va ser oberta, en data de 15 de març de 2018, amb l'objecte de concretar les actuacions que calia realitzar, per part de l'Administració autonòmica, en les instal·lacions educatives esmentada, davant del reiterat retard a escometre les obres necessàries en el centre.

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport va informar que pròximament s'iniciaria el procediment de licitació de les obres, atés que el 29 de març de 2018, l'adjudicatari havia lliurat el Projecte Bàsic i d'Execució, en la Direcció Territorial d'Alacant.

Les obres, segons el projecte tècnic, consistiran en reparació de clivells, demolició de l'habitatge del conserge i retirada i nova reposició de la tarima de fusta del gimnàs.

D'acord amb la informació rebuda, es va tancar la queixa en data 31 de maig de 2018, si bé es va establir l'obligació d'informar aquesta institució, entre altres extrems que es consideraren pertinents, de la programació quant a la licitació de les obres previstes, el seu inici i recepció una vegada concloses, als efectes d'acordar-ne l'arxivament definitiu.

Aquest arxivament no s'havia produït en el moment de redactar-se aquest Informe anual.

Queixa d'ofici núm. 15/2018 (expedient núm. 1802063). Desperfectes al carrer Rafael Asín de la ciutat d'Alacant

Aquesta institució va tindre coneixement, a través dels mitjans de comunicació, de l'estat de deteriorament en què es trobava el carrer Rafael Asín, de la ciutat d'Alacant. Segons denúncies dels veïns, l'esmentat vial s'estava enfonsant progressivament, i es produïen fins i tot forats en les voreres, però l'Ajuntament d'Alacant no havia realitzat cap actuació en els últims anys.

Amb aquest motiu, vam obrir aquesta queixa d'ofici, en data de 3 de maig de 2018.

El consistori va informar que la causa dels desperfectes era el deficient estat de la connexió a la xarxa de clavegueram corresponent a l'edifici situat en el número 4 del carrer, per la qual cosa, fent ús de les seues competències, s'havia instruït l'oportú expedient per a l'exigència del deure de conservació als particulars propietaris de l'immoble. No obstant això, i davant de la situació de l'esmentada via, el Síndic va considerar oportú emetre una [resolució](#) en què recomanava a l'Ajuntament d'Alacant que atorgara prioritat a la tramitació de l'expedient del deure de conservació iniciat i efectuara l'execució subsidiària d'aquesta amb càrrec als propietaris, si aquests no la portaren a efecte. De la mateixa manera, va instar l'adopció de les mesures oportunes per a garantir la seguretat de vianants i vehicles al carrer de referència.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la recomanació formulada, per la qual cosa es va tancar la queixa el 8 d'octubre de 2018.

Queixa d'ofici núm. 16/2018 (expedient núm. 1804114). Informe especial sobre la contaminació acústica a la Comunitat Valenciana

En els informes anuals presentats pel Síndic de Greuges a les Corts Valencianes destaquem que el soroll és el principal problema mediambiental a la Comunitat Valenciana. El defensor del poble de la Comunitat rep tots els anys nombroses queixes presentades per la ciutadania en matèria de contaminació acústica i també ha obert diverses investigacions d'ofici. Així, en 2017 s'han rebut un total de 803 queixes; en 2016 van pujar a 343 i en 2015 en van ser 569.

L'any 2004, el Síndic de Greuges va elaborar un informe especial presentat davant de les Corts Valencianes sota el títol [*Contaminació acústica en les activitats d'oci. Establiments amb ambientació musical i pràctiques de consum en la via pública*](#).

Ens trobem, doncs, davant d'un greu problema social que sempre ha preocupat el Síndic de Greuges.

A la Comunitat Valenciana comptem amb nombrosa normativa autonòmica i local per a lluitar contra el soroll. No obstant això, les nombroses queixes que continua rebent el Síndic de Greuges tots els anys constitueixen una prova evident del fet que el compliment d'aquesta normativa dista molt de ser satisfactori.

Per totes aquestes raons, i tenint en compte la important preocupació social que existeix a la Comunitat Valenciana en relació amb les molèsties generades per la contaminació acústica, el Síndic de Greuges va decidir, en data de 25 de maig de 2018, incoar d'ofici una investigació que permetera redactar un informe especial sobre la contaminació acústica.

Amb l'objecte que l'informe es poguera elaborar en un temps prudencial i que al mateix temps fóra prou representatiu de la problemàtica existent en tot el territori i de com la gestionen les entitats públiques de distinta grandària i mitjans personals i tècnics, es va considerar oportú sol·licitar informe a les següents entitats públiques:

- Autonòmiques:
 - Presidència de la Generalitat Valenciana
 - Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural
 - Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública
- Locals:
 - Diputacions provincials d'Alacant, València i Castelló
 - Federació Valenciana de Municipis i Províncies
 - Els municipis considerats legalment de gran població: València, Alacant, Elx, Castelló de la Plana, Torrevieja, Torrent, Orihuela i Gandia.

En el moment de redactar aquestes línies s'està enllestit l'esmentat informe especial, que serà presentat oportunament a les Corts.

Queixa d'ofici núm. 17/2018 (expedient núm. 1804375). Abocaments d'aigües fecals a la zona de Natzaret i el Port del Saler de València

El motiu d'obertura d'aquesta queixa va ser el nou episodi de desbordament d'aigües fecals que va afectar la desembocadura de l'antic llit del Túria i l'embarcador del poble del sud de València i, per tant, el llac de l'Albufera. En aquella zona la ciutat no compta amb canalitzacions separades per a aigües fluvials i residuals, per la qual cosa, quan es produeix un col·lapse de les canonades, les aigües negres acaben contaminant aquests dos espais.

Una vegada oberta la queixa en data de 31 de maig de 2018, vam sol·licitar informes aclaridors dels fets coneguts a les administracions concernides.

Després de rebre els informes i concloure la investigació, el Síndic va dictar una [resolució](#) amb data 23 d'agost de 2018.

Les recomanacions dirigides a la Conselleria d'Agricultura, a través de l'EPSAR, i a l'Ajuntament de València, van ser acceptades expressament, per la qual cosa es va tancar la queixa en data de 19 d'octubre de 2018.

Queixa d'ofici núm. 18/2018 (expedient núm. 1804376). Deficiències en les instal·lacions del Conservatori de Música de Castelló

A través dels mitjans de comunicació ens vam assabentar de la denúncia de l'alumnat del Conservatori de Música de Castelló sobre les males condicions amb què han de conviure en el seu pas formatiu pel centre.

En aquest centre conviuen l'Escola de Ceràmica, l'Escola d'Arts i Disseny, el Conservatori Professional i el Superior de Música.

Davant de les circumstàncies, el 4 de juny de 2018 es va obrir una queixa d'ofici i vam demanar informació, especialment, sobre els punts següents:

- Estat físic i ubicació de les aules on s'imparteixen les classes teòriques i pràctiques als alumnes del Conservatori de Música.
- Estat físic i dotació del mobiliari existent per a impartir les classes.
- Reposició i adquisició de nous d'instruments i material musical per a impartir les pràctiques.
- Horaris formatius i utilització de les aules per l'alumnat del Conservatori.
- Si existeix i està aprovat, si s'escau, el Pla d'Emergència i/o Mesures d'Evacuació del centre docent.
- Personal d'administració i serveis adscrit al Conservatori.

Vist l'informe emés per la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, i considerant que la competència d'informe en el nostre ordenament jurídic administratiu no té un valor merament retòric, sinó que implica una presa de posició de l'òrgan informador, es desprén que els horaris dels alumnes dels dos conservatoris no coincideixen i que les classes es desenvolupen en dependències d'acord amb la normativa vigent per a aquest tipus d'ensenyaments. Per això, el Síndic va donar per conclosa la investigació el 20 de setembre de 2018, si bé va sol·licitar a l'Administració educativa que el mantinguera informat, a fi d'acordar l'arxivament definitiu de l'expedient, respecte dels punts següents:

- a) finalització de les obres que mencionen d'insonorització i impermeabilització dels immobles, que preveuen serà en un termini de 3 mesos,
- b) si s'ha adquirit el material ressenyat per al curs acadèmic 2018 i les gestions realitzades per a ampliar la nòmina d'instruments.

Fins a la data de redacció d'aquest Informe anual no s'havia rebut cap informació.

Queixa d'ofici núm. 19/2018 (expedient núm. 1804560). Integració laboral de discapacitats en centres especials d'ocupació

Els centres especials d'ocupació (d'ara en avant CEE) són empreses l'objectiu principal de les quals és proporcionar als treballadors amb discapacitat un treball productiu i remunerat, adequat a les seues característiques personals i que facilite la seua integració laboral en el mercat ordinari de treball.

A la Comunitat Valenciana, el SERVOF (actualment LABORA) tenia atribuïda la gestió i resolució de les subvencions als CEE, a través de convocatòries anuals dirigides a unitats de suport a l'activitat professional i ajudes per a la contractació de treballadors discapacitats en CEE i enclavaments laborals.

Segons informacions aparegudes en els mitjans de comunicació, el SERVOF devia el pagament del 60% de les ajudes concedides l'any 2017, i encara no havien sigut resoltes les ajudes corresponents a l'any 2018.

Alarmats per aquestes informacions, en data de 13 de juny de 2018 el Síndic va obrir la present queixa d'ofici i va sol·licitar els oportuns informes de situació a la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

Després de la investigació realitzada, vam dictar una [resolució](#) el 27 de desembre de 2018 en què recomanàvem a l'Administració que adoptara diverses mesures.

En el moment de tancar-se el període corresponent a aquest Informe anual no s'havia rebut la resposta per part de la Conselleria afectada.

Queixa d'ofici núm. 20/2018 (expedient núm. 1804836). Sanció a menor en col·legi CEIP De. Expedient disciplinari

Aquesta institució va tindre coneixement, a través dels mitjans de comunicació, que un alumne de nou anys va estar set mesos sense eixir al pati, en un col·legi públic del municipi d'Alzira, com a castic per no presentar un treball de música. Les informacions asseguraven que es tenia coneixement d'això per part de la direcció del centre docent públic i que els pares del menor desconexien aquesta circumstància.

En conseqüència, es va resoldre la incoació d'una queixa d'ofici el 14 de juny de 2018, la investigació de la qual es va dirigir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport per a determinar la realitat de l'assumpte ací relatat i, si escau, conèixer les previsions existents per a la seua solució.

Es va sol·licitar informe sobre els punts següents:

- a) Si l'equip directiu del centre s'havia ajustat en la imposició de la sanció al menor a allò que s'ha regulat per a aquest tipus de supòsits.
- b) Si es va obrir el corresponent expedient disciplinari a la professora i, si escau, a un altre personal docent.
- c) Si es va suspendre de funcions com a mesura cautelar o, si escau, si es van adoptar un altre tipus de mesures amb la professora de música en la seua relació amb el menor.

Una vegada instruït l'expedient, en data de 26 de juliol de 2018 es va dictar una [resolució](#) dirigida a la Conselleria, en la qual s'instava que aplicara els procediments previstos en el Decret 39/2008, de 4 d'abril, del Consell, sobre la convivència en els centres docents

no universitaris sostinguts amb fons públics i sobre els drets i deures de l'alumnat, pares, mares, tutors o tutores, professorat i personal d'administració i serveis.

L'Administració educativa va acceptar el suggeriment del Síndic de Greuges, per la qual cosa vam tancar la queixa en data de 26 de juliol de 2018.

Queixa d'ofici núm. 21/2018 (expedient núm. 1804863). Actuacions en les instal·lacions de centre docent públic; falta de resposta de l'Administració educativa a les sol·licituds d'informació del CEIP Inmaculada de Torreveja

Per mitjà de notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, el Síndic va conèixer que el Col·legi Inmaculada de Torreveja, el més antic de la ciutat, arrossegava deficiències, com ara clivells i deteriorament dels materials, que van obligar a apuntalar espais del centre.

L'AMPA del centre docent públic va expressar en un comunicat la seua preocupació i descontent per la desinformació practicada per la Conselleria d'Educació, en relació amb les obres que necessitava el centre. També va expressar la seua preocupació per l'afecció de la precarietat de les instal·lacions a la qualitat educativa. Asseguraven que estaven demanant, durant 17 anys, una sèrie de reparacions que mai es van portar a efecte i mencionaven que, durant l'any en curs, havien remés cinc escrits formals sobre aquesta situació a la Direcció Territorial d'Alacant, sense haver obtingut cap resposta.

L'Ajuntament, a través del regidor d'Educació, va manifestar la seua impossibilitat d'assumir l'actuació pel Pla Edificant, en no tindre mitjans administratius per a això.

Una vegada coneguts aquests fets, es va resoldre la incoació d'una queixa d'ofici en data de 19 d'octubre de 2018. Per a la seua tramitació, es va sol·licitar informació a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per a determinar la realitat dels fets relatats i per a valorar, si escau, les previsions existents per a la seua solució. Sol·licitàrem informe, entre d'altres, sobre els punts següents:

- Falta de resposta als escrits formulats per la comunitat educativa davant de la Direcció Territorial d'Alacant.
- Actuacions que estigueren previstes per part de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, en concret sobre la probabilitat de reparar el centre docent públic o construir-ne un de nou.
- Terminis que estigueren previstos per a la redacció i aprovació, si escau, del projecte d'obres i licitació d'aquestes.
- Actuacions de reparació imminents que es tinguera previst escometre.

Cal indicar que, una vegada acordada la incoació d'ofici de la queixa, es van formular escrits de queixa per part de la representació de l'AMPA del CEIP Inmaculada de Torreveja, que es van acumular a la d'ofici.

Una vegada instruït l'expedient, en data de 18 d'octubre de 2018 el Síndic va dictar una [resolució](#) dirigida a l'esmentada Conselleria en què efectuava tres recomanacions.

Amb data 13 de desembre de 2018, va tindre entrada en el registre d'aquesta institució un ofici del conseller mitjançant el qual ens remetia l'informe de la Subdirecció General d'Infraestructures Educatives, que assenyalava que s'encarregaria la redacció d'un nou projecte per a la demolició i nova construcció del CEIP Inmaculada, en compte d'adequar i ampliar el ja existent, perquè considerava que aquesta actuació era la més convenient.

D'acord amb aquesta nova situació, vam reelaborar les nostres recomanacions, mitjançant una [resolució](#) de data 9 de gener de 2019, i ens vam ajustar al nou posicionament de l'Administració autonòmica.

La nova resolució va ser remesa a l'Administració educativa. En la data del tancament d'aquest Informe no s'havia rebut la resposta corresponent.

Queixa d'ofici núm. 22/2018 (expedient núm. 1807057). Conservació de la torre Ferrer, a Alacant

Aquesta institució va obrir d'ofici, en data 20 de juliol de 2018, un expedient de queixa en relació amb les informacions sobre el deficient estat de conservació de la torre Ferrer d'Alacant, declarada bé d'interés cultural. Segons sembla, el monument estava sent objecte d'actes vandàlics, amb desenes de pintades al seu voltant i presentava un aspecte deteriorat en la seua part més baixa, a banda d'acumulació de fem, matolls, excrements canins i altres deixalles. Per a instruir la queixa, vam demanar un informe de situació a l'Ajuntament d'Alacant.

Després de la informació remesa pel consistori, en la qual es comunicaven les mesures adoptades, es va dictar una [resolució](#) el 8 d'octubre de 2018, mitjançant la qual considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que persistira en l'adopció de les mesures que foren necessàries perquè la torre Ferrer es mantinga en adequades condicions de conservació.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa es va tancar la queixa el 26 d'octubre de 2018.

Queixa d'ofici núm. 23/2018 (expedient núm. 1807058). Plans locals de prevenció d'incendis

A través dels mitjans de comunicació ens vam assabentar que només 61 municipis de la Comunitat Valenciana tenien aprovat el Pla Local de Prevenció d'Incendis Forestals, que és obligatori d'acord amb el que disposa l'article 55.3 de la Llei 3/1993, de 3 de desembre, forestal de la Comunitat Valenciana. Aquesta informació va ser comprovada posteriorment a través de les dades que figuren en la pàgina web de la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural.

Amb aquest motiu, vam obrir una queixa d'ofici el 20 de juliol de 2018 i vam requerir l'oportú informe a la Conselleria esmentada.

Després de rebre l'informe, vam dictar una [resolució](#) el 3 de desembre de 2018 en què recomanàvem a l'Administració que emprenguera actuacions dirigides a promoure la redacció i l'aprovació de plans locals de prevenció d'incendis forestals en els municipis que no ho hagen fet.

La Conselleria va acceptar la recomanació del Síndic, en data de 9 de gener de 2019.

Queixa d'ofici núm. 24/2018 (expedient núm. 1808801). Implantació de la mesura d'acolliment familiar de menors a la Comunitat Valenciana

La normativa vigent en matèria de protecció de menors obliga les administracions públiques amb competència en la matèria a garantir, sempre que convinga a l'interés del menor, el seu manteniment en el nucli familiar propi.

A la Comunitat Valenciana la competència en atenció a situacions de risc ha sigut encomanada als ajuntaments. Així, els ajuntaments han de procurar els programes de suport (econòmic, intervenció socioeducativa, etc.) a les famílies biològiques en què existisquen menors en situació de risc (programes de preservació familiar).

Quan el manteniment del menor (amb els suports necessaris) no fóra suficient per a garantir la seua protecció, correspon a l'Administració autonòmica, en concret a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, procurar la protecció jurídica dels menors, a través de mesures que comporten la separació del nucli familiar.

En els casos en què es requereix la separació familiar, la mesura d'acolliment familiar, en les seues distintes modalitats, ha de prioritzar-se a la mesura d'acolliment residencial, especialment quan es tracte de xiquets i xiquetes d'edats compreses entre els 0 i els 6 anys.

El Síndic de Greuges s'ha ocupat diverses vegades (queixa 201107939 i queixa 201513028) de l'atenció prestada als menors en aquesta franja d'edat, amb una especial referència al desenvolupament que està tenint a la nostra Comunitat el programa d'acolliment familiar.

Les dades obtingudes en la tramitació de les esmentades queixes ens porten a la conclusió general que, a pesar dels esforços realitzats per la Conselleria, els resultats obtinguts no arriben a complir amb allò legalment establert.

Especialment, preocupa al Síndic de Greuges l'atenció a menors d'entre 0 i 3 anys que, d'acord amb la legislació vigent en matèria de protecció de menors (any 2015), no haurien de ser atesos, llevat d'excepcions i per un temps limitat, en centres residencials. Les dades obtingudes corroboren el fet que segueixen atenent-se menors d'aquesta franja d'edat en centres d'acollida de la Comunitat Valenciana.

A més d'allò que s'ha indicat, han aparegut notícies en els mitjans de comunicació en les quals associacions de famílies d'acollida de menors mostren la seua preocupació per temes com ara l'insuficient treball de l'Administració amb les famílies biològiques, l'important nombre d'acolliments permanents de menors que, segons aquestes associacions, són causats sovint per la falta de suports a les famílies biològiques, la falta de protocols de coordinació entre les conselleries de Sanitat, Educació i Igualtat en l'atenció a menors tutelats, etc.

Davant d'aquesta situació, el 17 d'agost de 2018 es va obrir aquesta queixa d'ofici i es van requerir els informes escaients.

Posteriorment, es va conformar un grup de treball integrat per professionals dels diferents àmbits de l'acolliment a fi d'analitzar la informació facilitada i aportar nous elements que permeten l'adequada resolució de l'expedient per part del Síndic de Greuges.

En el moment de tancar-se aquest Informe anual, la queixa es troba en tràmit.

Queixa d'ofici núm. 25/2018 (expedient núm. 1809916). Abocaments a la platja del Cocó, a Alacant

A través dels mitjans de comunicació social, aquesta institució va tindre coneixement de la situació generada a la platja del Cocó de la ciutat d'Alacant, com a conseqüència dels abocaments que es depositen habitualment en el sobreexidor de l'esmentada platja (tovalloletes d'higiene íntima, preservatius, compreses, excrements, etc.).

Segons descrivia la notícia, els usuaris d'aquesta platja assenyalen que la presència d'aquest tipus de restes és habituals i podria estar causada per problemes en les conduccions de la depuradora d'Orgègia. Així mateix, la notícia destacava que l'Administració local apunta que aquesta situació «és un problema que ve de lluny i que es genera en l'estació de bombament del Pla. Quan plou fort no té prou capacitat per a impulsar l'aigua cap a Orgègia i sobreix pel sobreexidor del Cocó» (declaracions del regidor de Neteja i Medi Ambient de l'Ajuntament d'Alacant).

Finalment, la notícia estava acompanyada d'una fotografia que donava mostra de la situació d'insalubritat de la platja i la necessitat urgent d'adoptar mesures de neteja i solucionar definitivament el problema del qual porta la seua causa.

El 12 de setembre de 2018 es va acordar l'obertura d'una queixa d'ofici amb la finalitat de conèixer quines eren les mesures que l'administració implicada podia adoptar per a pal·liar el problema d'insalubritat exposat. En aquest sentit, es va sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Alacant.

En el moment de redactar el present Informe anual, ens trobem a l'espera de rebre l'informe sol·licitat a l'administració.

Queixa d'ofici núm. 26/2018 (expedient núm. 1809917). Abocaments en torre la Sal, a Cabanes

A través dels mitjans de comunicació social, aquesta institució va tindre coneixement de la situació generada en el PAI torre la Sal, del municipi de Cabanes, com a conseqüència de la deficient prestació dels serveis d'il·luminació i de manteniment dels jardins, així com pels freqüents abocaments de residus que es produeixen en la zona i que s'acumulen en les parcel·les de la urbanització, tot generant un estat d'insalubritat, amb presència de rosegadors i serps. La notícia assenyalava que aquesta situació de falta d'actuació municipal s'està produint des de fa sis anys.

Segons descrivia la notícia, l'associació de veïns de l'esmentada urbanització s'havia dirigit nombroses vegades a l'Administració local per reclamar l'adopció de mesures que pal·liaren els problemes denunciats, però no havia obtingut una solució a aquest problema.

El 12 de setembre de 2018 es va acordar obrir una queixa d'ofici amb la finalitat de conèixer quines són les mesures que l'administració implicada podia adoptar per a pal·liar el problema d'insalubritat exposat. En aquest sentit, es va sol·licitar informe l'Ajuntament de Cabanes.

En el moment de redactar el present document s'acaba de rebre l'informe sol·licitat a l'Administració i està l'expedient pendent d'anàlisi i estudi per a la seua resolució.

Queixa d'ofici núm. 27/2018 (expedient núm. 1810077). Falta d'informació relativa als horaris de l'Escola Infantil Municipal Els Xiquets, a Alacant. Conciliació de la vida familiar, laboral i educativa

A través dels mitjans de comunicació ens vam assabentar de les queixes formulades pels pares i mares d'alumnes de l'Escola Infantil Els Xiquets, dependent de l'Ajuntament d'Alacant, referents a la falta de flexibilitat en els horaris per a portar i recollir els xiquets perquè consideren que són incompatibles amb la conciliació laboral i educativa.

Davant d'això anterior, vam obrir la queixa d'ofici el 29 de setembre de 2018 i vam demanar a l'Administració afectada la informació següent:

- Mesures que s'havien adoptat als efectes de conciliar la vida familiar i educativa.
- Horaris establits d'entrada i eixida dels menors.
- Nombre d'alumnes (i les seues edats) que estan en l'«escola matiner» i en l'escola infantil.
- Còpia del full informatiu que van rebre els pares quan van inscriure els seus fills en l'escola infantil.

Una vegada analitzat l'informe remés per l'entitat local, vam tancar l'expedient en data 18 d'octubre de 2018, amb l'arxivament de les actuacions, ja que enteníem que no s'havia

produït lesió de drets fonamentals. No obstant això, suggerirem a l'esmentada administració que fóra molt estricta i escrupolosa en el contingut de les notes informatives o en els extractes de les normes d'organització i funcionament, a l'efecte que s'evitara induir a error els ciutadans.

Queixa d'ofici núm. 28/2018 (expedient núm. 1810193). Renda valenciana d'inclusió

Aquesta institució ha rebut queixes presentades per persones que manifestaven haver sol·licitat la renda valenciana d'inclusió, però no havien obtingut resposta dins del termini habilitat per la llei per a contestar. Es tracta, tant de persones que han sol·licitat aquesta nova modalitat d'ajudes per primera vegada, com de persones que ja estaven percebent la renda garantida de ciutadania i sol·licitaven la renovació d'aquesta prestació.

Segons la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, de renda valenciana d'inclusió, els terminis màxims per a resoldre els expedients s'eleva a 8 mesos, durant el primer any de vigència de la llei (fins a abril de 2019) i a 6 mesos a partir d'aquella data. El termini establert supera àmpliament el de 3 mesos en què havien de ser resoltes les prestacions de renda garantida de ciutadania.

Aquesta ampliació de terminis podria tindre un efecte negatiu en els casos de persones que ja utilitzaven la renda garantida de ciutadania i a les quals, a l'hora de donar continuïtat a una ajuda que estaven percebent, els han informat que l'Administració disposa ara de 8 mesos per a resoldre. Aquesta situació és clarament contrària a l'objectiu declarat per la llei de renda valenciana d'inclusió, que estableix un procediment que impedeix la interrupció de la prestació en els casos de renovació.

A açò cal sumar que beneficiaris de la renda garantida de ciutadania denuncien davant del Síndic que els pagaments mensuals de la prestació s'estan demorant des del mes d'agost de 2018, segons pareix pels canvis en els procediments de pagament introduïts per la nova llei de renda valenciana d'inclusió.

Atenent a totes aquestes circumstàncies, el Síndic va acordar l'obertura d'una queixa d'ofici, en data 1 d'octubre de 2018. L'informe sol·licitat a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, el 4 d'octubre de 2018, no havia sigut rebut en aquesta institució en el moment de redactar-se aquest Informe anual.

Queixa d'ofici núm. 29/2018 (expedient núm. 1810207). Eliminació d'amiant en instal·lacions educatives

Després de la tramitació de l'expedient de queixa d'ofici número 1609308, aquesta institució ha continuat rebent noves queixes, formulades per les AMPA de centres docents públics de diferents municipis d'aquesta comunitat autònoma, en les quals es denuncia la presència d'amiant en els elements constructius de les instal·lacions educatives construïdes abans que es prohibira el seu ús.

Atenent a aquestes circumstàncies, en data de 3 de setembre de 2018 es va acordar incoar una nova queixa d'ofici a fi d'investigar els fets descrits i es va sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport la informació següent:

- Llistat dels centres docents públics en els quals s'ha detectat l'existència d'amiant.
- Centres en què s'ha actuat i s'ha eradicat la substància.
- Planificació i programació d'actuacions per a l'eliminació de l'amiant en les infraestructures educatives. Situació actual.

De la informació rebuda es desprén la voluntat de l'Administració de resoldre el problema durant els exercicis de 2018 i 2019.

Aquesta situació ens obliga a mantindre oberta la queixa d'ofici fins a la conclusió de les actuacions previstes per l'Administració educativa.

Fins que es produeix el tancament de l'expedient, s'ha sol·licitat a la Conselleria un informe sobre les actuacions que cal realitzar durant les vacances escolars del Nadal de 2018. També s'ha sol·licitat un informe detallat sobre la programació de les actuacions previstes per a 2019.

En el moment de redactar-se aquest informe no s'havia rebut resposta per part de l'Administració educativa.

Queixa d'ofici núm. 30/2018 (expedient núm. 1810208). Eliminació d'instal·lacions provisionals i construcció del nou CEIP Gasparot, de la Vila Joiosa

Després de l'expedient de queixa número 1716991, tramitat i tancat al moment oportú per aquesta institució, es va tindre coneixement que les obres d'execució del nou CEIP Gasparot de la Vila Joiosa no s'havien iniciat en el termini anunciat.

En conseqüència, aquesta institució va acordar, en data de 2 d'octubre de 2018, la incoació d'una queixa d'ofici, i es va dirigir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de la Vila Joiosa amb la finalitat de determinar les circumstàncies que van motivar el retard observat.

Per a això, es van sol·licitar informes relatius a la cessió del sòl necessari, la redacció dels projectes de construcció i la licitació i execució de les obres, amb especial menció de les funcions assumides per cada administració en el desenvolupament de l'actuació.

També van ser requerides dades relatives al calendari de compliment de cadascuna de les fases assenyalades i previsions respecte d'això.

En el moment de redactar aquest document s'acabaven de rebre sengles informes de les administracions afectades i estaven pendents de ser analitzats a fi de dictar la resolució corresponent.

Queixa d'ofici núm. 31/2018 (expedient núm. 1810213). Unitat d'Oncologia de l'Hospital de Sant Joan d'Alacant

A través de diversos mitjans de comunicació, aquesta institució va tindre coneixement de la divisió de la Unitat d'Oncologia de l'Hospital de Sant Joan d'Alacant amb l'Hospital Marina Baixa de la Vila Joiosa. D'acord amb les informacions aparegudes en aquests mitjans, la mesura adoptada podria produir demores assistencials i una pèrdua de qualitat en l'assistència als usuaris. S'advertia de la possibilitat que es produïren canvis en els especialistes assignats, fet que podria arribar a afectar més de quatre mil pacients. Les informacions reflectien l'existència d'un moviment de recollida de signatures de protesta entre els pacients.

Davant d'aquestes circumstàncies, el Síndic va obrir una queixa d'ofici en data de 2 d'octubre de 2018.

Per a la seua instrucció, vam sol·licitar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública informació suficient sobre les mesures adoptades i la seua influència en la gènesi dels problemes descrits i sobre com afectaven l'exercici del dret a l'assistència sanitària dels pacients oncològics de l'Hospital de Sant Joan d'Alacant.

Amb data 17 d'octubre de 2018, vam rebre en aquesta institució un detallat informe de la Conselleria que contenia, entre altres aspectes, un relat històric de la configuració de la unitat objecte de la queixa i la descripció de la planificació i normativa aplicable a l'especialitat en qüestió. En aquest document es donava compte de la valoració realitzada per la Conselleria respecte dels avantatges de la mesura adoptada i els beneficis que havien de derivar-se'n, tant per als pacients adscrits a l'Hospital de Sant Joan, com per als adscrits a l'Hospital Marina Baixa. Finalment, la Conselleria informava de la recepció de quatre queixes d'usuaris afectats.

En el moment de tancar l'exercici de 2018 s'estava analitzant la documentació remesa per la Conselleria per a dictar l'oportuna resolució.

Queixa d'ofici núm. 32/2018 (expedient núm. 1810516). Rampa d'accés per a discapacitats

A partir d'una notícia apareguda en un mitjà de comunicació de València, el Síndic va tindre coneixement de les dificultats que una ciutadana estava trobant perquè li permeteren fer ús de la rampa d'accés als autobusos de l'EMT, quan acompanyava un bebé amb les cames enguixades. Aquestes dificultats estaven motivades per la negativa d'alguns conductors a activar l'esmentada rampa d'accés per a persones amb dificultats de mobilitat, i argumentaven el compliment del deure, perquè no es tractava d'una persona amb discapacitat.

Per aquest motiu es va iniciar la tramitació d'una queixa d'ofici, en data de 19 d'octubre de 2018, i vam demanar informació respecte d'això a l'empresa pública de transport.

El dos de novembre del mateix any es va rebre l'informe sol·licitat, en el qual l'empresa aclaria la complexitat del tractament reglamentari d'un cotxet de bebé utilitzat com a

cadira de rodes, com el suposat objecte d'atenció de la queixa. En el mateix escrit l'empresa donava compte d'altres alternatives oferides a la usuària per a facilitar el trànsit entre l'autobús i la vorera, alhora que anunciava la revisió del Reglament de prestació i ús del transport urbà en autobusos per a la ciutat de València, aprovat pel Ple de l'Ajuntament al setembre de 2005.

El Síndic va dictar una [resolució](#) en data de 16 de gener de 2019 i va recomanar previsions d'actuació davant de situacions excepcionals, que calia incloure en l'actualització del reglament.

En el moment de redactar aquest Informe estem esperant rebre l'oportuna contestació per part de l'empresa pública afectada.

Queixa d'ofici núm. 33/2018 (expedient núm. 1810584). Falta de garanties de protecció a la imatge de menors

En reunió del Ple de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges vam conèixer una possible vulneració de drets dels menors que assisteixen a declaracions en la Fiscalia de Menors de la Ciutat de Justícia de València. En concret es va informar sobre la falta de garanties en la protecció de la imatge, ja que els menors estan a la vista de les persones que es troben en la referida Ciutat de la Justícia.

Arran d'aquesta informació, vam obrir una queixa d'ofici en data de 29 d'octubre de 2018. Per a la seua instrucció, es va sol·licitar de la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques el corresponent informe, que va ser rebut en aquesta institució el 19 de desembre de 2018.

En aquest primer informe la Conselleria donava compte de les previsions existents relatives a la conclusió de reformes en la Fiscalia de Menors de la Ciutat de la Justícia de València. Atés que de la referida informació no podia concloure's la solució del problema, vam sol·licitar un nou informe, que es trobava dins del termini de ser emés en la data de redacció d'aquest informe anual.

Queixa d'ofici núm. 34/2018 (expedient núm. 1811127). Deficient funcionament del transport públic interurbà a la zona de l'Horta Sud de València

Aquesta queixa d'ofici es va obrir el 13 de novembre de 2018, amb motiu del desgrat existent pel funcionament del transport públic interurbà a la zona de l'Horta Sud de la província de València. Els representants d'una desena d'associacions d'Alaquàs, Aldaia, el barri del Crist i Xirivella es van concentrar a les portes de la Conselleria d'Obres Públiques, titular de les competències en transport, per a reclamar un servei més digne d'autobusos i especialment la creació d'un bo 10 a un preu de 10 euros, que acabe amb el greuge que pateix aquest conjunt urbà respecte de la resta de l'àrea metropolitana.

En el moment de redactar el present informe anual ens trobem a l'espera de rebre l'informe sol·licitat a la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori

de la Generalitat Valenciana sobre les mesures adoptades per la Direcció General d'Obres Públiques, Transport i Mobilitat i la directora gerent de l'Autoritat de Transport Metropolità de València, a fi de millorar el funcionament del servei d'autobús interurbà, amb indicació de les reunions mantingudes amb les associacions o els col·lectius afectats.

Queixa d'ofici núm. 35/2018 (expedient núm. 1811128). Atenció a menors acollits en el centre Las Virtudes, de Villena

Gràcies a notícies aparegudes en els mitjans de comunicació vam tindre coneixement en el Síndic de Greuges dels incidents ocorreguts en el centre Las Virtudes, situat a la població de Villena (Alacant).

En l'esmentat centre són atesos majoritàriament, d'acord amb les notícies esmentades, menors estrangers no acompanyats.

Segons pareix, incidents com ara agressions entre iguals o a personal del centre (per part dels menors atesos) són freqüents, i motiven fins i tot denúncies en els jutjats de menors que han conclòs, en algun cas, amb la imposició d'una mesura penal d'internament en centre de menors.

La queixa d'ofici va ser iniciada el 16 de novembre de 2018 i es va acordar la realització de visites al centre, per a la recollida de dades, com també una posterior sol·licitud d'informació a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

A fi de conèixer la situació del centre es va cursar una primera visita el passat mes de desembre de 2018, després de la qual es va considerar necessari fer-hi una segona visita abans que finalitzara el mes de gener de 2019, a fi de contrastar la informació inicialment obtinguda. La tramitació de la queixa segueix el seu curs en el moment de redactar aquest informe anual.

Queixa d'ofici núm. 36/2018 (expedient núm. 1811730). Abocadors il·legals de residus de construcció a València

Aquesta institució va conèixer, a través de notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, l'existència de desenes d'abocadors il·legals de residus de construcció en diversos punts de la ciutat de València —en els quals fins i tot hi ha materials contaminants com ara la uralita— cosa que provoca problemes mediambientals i paisatgístics.

Per aquest motiu, en data de 5 de desembre de 2018 es va acordar obrir una queixa d'ofici, i es va sol·licitar informació respecte d'això a l'Ajuntament de València i la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural.

Els informes sol·licitats han tingut entrada en aquesta institució i han coincidit amb la redacció d'aquest Informe anual, i s'ha iniciat la seua anàlisi i valoració.

Queixa d'ofici núm. 37/2018 (expedient núm. 1811731). Malalties adquirides en països d'origen/trànsit per persones migrants. Targeta SIP. Protocols sanitaris

En la reunió del Ple de l'Observatori de la Vulnerabilitat del Síndic de Greuges, que va tindre lloc el dia 13 de novembre de 2018 a la ciutat d'Alacant, en el punt cinqué de l'ordre del dia relatiu a la «Informació, pels components del Ple, de problemàtiques emergents aparegudes en els àmbits de treball de l'Observatori de la Vulnerabilitat», la responsable a Alacant de la ONG Comissió Espanyola d'Ajuda al Refugiat (CEAR) expressava algunes preocupacions en l'àmbit sanitari que afectaven el mig centenar de persones migrants que tenien acollides a la localitat de Sant Joan d'Alacant. La majoria provenien de Síria, Veneçuela o Ucraïna i havien passat, en molts casos, per camps de refugiats.

En concret, feia referència a dues qüestions que afectaven l'àmbit sanitari:

1. Demores en l'obtenció de les targetes SIP i, en conseqüència, en l'accés a la cobertura sanitària de les persones migrants ateses per la CEAR en el seu centre de Sant Joan d'Alacant.
2. Desconeixement dels protocols o programes de salut pública que l'Administració sanitària valenciana segueix per a atendre les persones migrants que hagen pogut adquirir malalties en els seus països d'origen i/o de trànsit.

Davant d'això anterior, en data de 28 de novembre de 2018 el Síndic va obrir la present queixa d'ofici. Per a la seua instrucció, va sol·licitar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública informació suficient sobre la realitat del que exposem i la resta de circumstàncies concurrents en el present supòsit.

Fins al moment de redactar el present Informe no ha tingut entrada la informació sol·licitada a l'Administració sanitària, per la qual cosa continua la instrucció de l'expedient.

Queixa d'ofici núm. 38/2018 (expedient núm. 1811785). Infraestructura educativa CEIP La Pau, Torrellano - Elx

Aquesta institució va tindre coneixement, a través dels mitjans de comunicació, de la demanda dels pares i mares d'alumnes del CEIP La Pau, de Torrellano, relativa a la construcció d'un nou col·legi, ateses les deficiències físiques i d'espai en què es troba el centre actual, en què es continuen impartint classes en barracons. Aquesta situació es prologa en el temps, fet que comporta que els alumnes passen tota l'etapa educativa en instal·lacions provisionals.

En conseqüència, en data de 19 de desembre de 2018 es va decidir obrir una queixa d'ofici a fi d'investigar i supervisar els fets descrits, i es va sol·licitar informació suficient sobre les previsions existents respecte de la construcció d'un nou centre docent, que incloguera les actuacions relatives a la redacció i adjudicació de projectes. També es va

sol·licitar informació sobre intervencions previstes, encara que foren provisionals, dirigides a escometre l'eliminació de barracons, l'ampliació del centre i l'esmena de les deficiències existents, com també els terminis previstos per a portar-les a cap i la seua programació.

Aquests informes van ser sol·licitats a l'Ajuntament d'Elx i la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports. En el moment de redactar aquest Informe anual el Síndic està a l'espera de rebre els informes sol·licitats.

Queixa d'ofici núm. 39/2018 (expedient núm. 1811818). Modificació de l'import de l'IBI en l'àrea del Montgó, a Dénia

A través d'un mitjà de comunicació ens vam assabentar de la situació d'insatisfacció en què es trobaven els veïns de l'àrea del Montgó, a Dénia, que consideraven molt elevat l'impost de béns immobles que grava els seus habitatges. Segons sembla, havien exposat diverses vegades les seues queixes a l'Ajuntament i havien sol·licitat una rebaixa en els valors cadastrals aplicables a la zona.

Atesa la situació, vam obrir una queixa d'ofici en data de 18 de desembre de 2018 i vam sol·licitar informació al consistori.

En el moment de redactar aquest informe anual, el Síndic es trobava a l'espera de rebre la resposta al requeriment efectuat.

Queixa d'ofici núm. 40/2018 (expedient núm. 1812167). Abocador il·legal a Sollana

A través de notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació social els dies 23, 24 i 26 de desembre de 2018, aquesta institució va tindre coneixement de l'incendi que s'havia produït en una antiga planta de reciclatge de fustes que es trobava abandonada i que s'havia convertit en un abocador il·legal en què s'acumulaven uns altres tipus de residus (s'hi esmentaven plàstics, pneumàtics, bidons, etc.). Així mateix, les notícies consultades recollien les declaracions del cap del Parc de Bombers de Catarroja, que assenyalava que «es tracta d'una empresa que acumula tones de residus i que es troba en concurs de creditors i sense un control molt exhaustiu», cosa que ha pogut estar en l'origen de l'incendi. En aquest sentit, les notícies es referien a una acumulació de residus d'unes 19.000 tones.

Aquestes notícies destacaven, igualment, que anteriorment s'havien produït en la mateixa planta altres incendis, el més important a l'estiu de 2018 (a la fi de juny) i que des de llavors els bombers s'havien hagut de mobilitzar quatre vegades per a apagar focus més xicotets.

Les notícies consultades exposaven que l'abocador es troba ubicat en una zona molt pròxima al parc natural de l'Albufera. Així, a les conseqüències pròpies de l'incendi (fum, caràcter nociu de les substàncies que han cremat, etc.) cal sumar les especials dificultats d'extinció, perquè és necessari controlar la quantitat d'aigua que s'emptra, ja que pot

filtrar-se a través de les séquies i el subsòl, i arribar al parc natural, fins als camps d'arròs i el llac, amb els problemes mediambientals que això podria generar.

En aquest sentit s'informava que, ateses aquestes circumstàncies, s'havia optat per una combustió controlada i que les aigües emprades en l'extinció es trobaven confinades perquè no arribaren a les séquies, fer-ne una anàlisi i, en cas de detectar-hi contaminació, utilitzar cisternes per a retirar-les.

Finalment, les notícies consultades assenyalaven que l'Ajuntament de Sollana havia retirat a l'empresa la llicència concedida per a l'activitat de referència per incompliments reiterats i que estava reclamant a la Conselleria que adoptara mesures de control de la planta abandonada de reciclatge de fustes, i al propietari que hi executara les labors de neteja necessàries. En aquest sentit, la crònica recollia l'opinió d'un expert que assenyalava que, més enllà de la gravetat de l'incendi, el veritable problema que planteja la situació era la l'existència mateix de l'abocador il·legal.

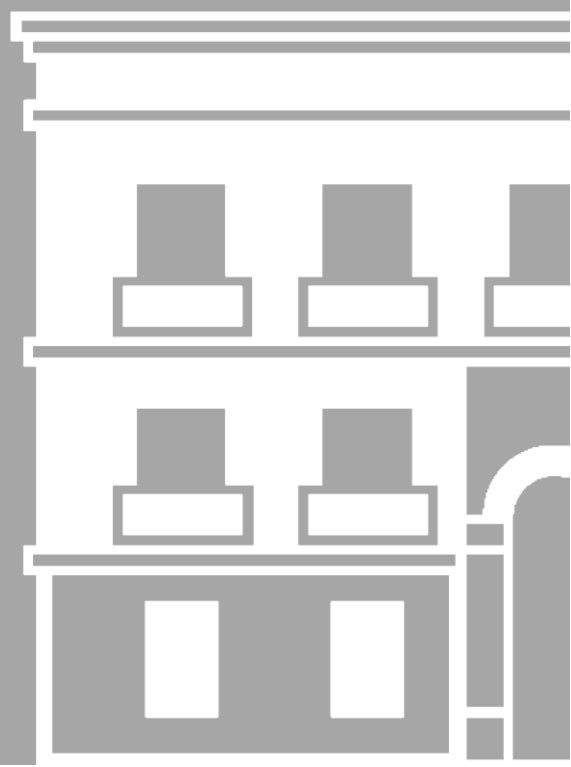
El 27 de desembre de 2018 es va acordar l'obertura d'una queixa d'ofici amb la finalitat de conèixer quines eren les mesures que les administracions implicades podien adoptar per a: atendre a les conseqüències de l'incendi; fer front a l'abocador il·legal que s'ha instal·lat en la parcel·la de referència i efectuar-ne la neteja; i controlar els sòls i actuar, en el cas que es determinara que es troben contaminats i requereixen una actuació especial. Per a la tramitació de la queixa, es van sol·licitar informes a l'Ajuntament de Sollana i la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural.

En el moment de redactar el present informe anual, el Síndic està a l'espera de rebre resposta als requeriments d'informació remesos a les administracions.

Capítol

4

**Col·laboració de les
administracions
públiques amb el Síndic
de Greuges**



Capítol 4

Col·laboració de les administracions públiques amb el Síndic de Greuges

L'article 19.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, estableix l'obligatorietat, per a totes les autoritats públiques i funcionaris, de col·laborar amb les actuacions d'aquesta institució. De la mateixa manera, l'article 24.1 del mateix text legal disposa l'obligació de donar compte, en l'informe anual, de les actituds hostils o entorpidores de la labor d'investigació del Síndic.

En compliment d'aquesta obligació, informem les Corts de les administracions que no han contestat a les sol·licituds d'informació del Síndic, després d'haver transcorregut més de quatre mesos en qualsevol cas, com també després d'efectuar-los diversos requeriments, fet que ha provocat que es dictaren resolucions amb les dades que hi havia en els expedients, però sense conèixer el punt de vista de l'administració denunciada. En alguns casos, l'informe sol·licitat inicialment a l'administració corresponent es va rebre mesos després d'haver-li comunicat la resolució dictada o, fins i tot, després d'haver-li notificat el tancament de l'expedient de queixa.

També indiquem ací les administracions que no han donat resposta a les recomanacions o els recordatoris de deures legals continguts en les resolucions del Síndic, després de repetits intents dirigits a obtindre aquesta resposta.

De tot això donem compte seguidament, i hi indiquem les administracions afectades i els números de les queixes en què s'ha produït alguna d'aquestes irregularitats.

4.1 Peticions d'informe a l'Administració no ateses

A continuació, de cada administració es relacionen els números de les queixes en què, després d'una demora molt superior al termini previst per la llei, no s'havia rebut la resposta a la informació sol·licitada. Si pitgeu en el número de queixa, podreu accedir al contingut de la resolució, en què es detallen les circumstàncies de la falta de resposta.

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

[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 d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori

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

Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport

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

SUMA Alacant

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

Ajuntament d'Oliva

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

Ajuntament de Lliria

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

Ajuntament d'Albocàsser

[1714965](#)

Ajuntament d'Alborache

[1717141](#)

Ajuntament d'Alboraia

[1716758](#)

Ajuntament de Benicarló

[1800085](#)

Ajuntament de Benissa

[1717322](#)

Ajuntament de Chiva

[1800892](#)

Ajuntament de Daimús

[1716095](#)

Ajuntament de Moncada

[1715318](#)

Ajuntament de Montroi

[1805492](#)

Ajuntament de la Nucia

[1804941](#)

Ajuntament del Poble Nou de Benitatxell

[1804130](#)

Ajuntament de Sant Joan de Moró

[1804949](#)

Ajuntament de Santa Pola

[1800879](#)

Ajuntament de Torrent

[1800748](#)

Ajuntament de València

[1711613](#)

Ajuntament de Xàbia

[1800589](#)

4.2 Resolucions a l'Administració no contestades

A continuació de cada administració es relacionen els números de les queixes que s'han tancat sense haver rebut una resposta a la resolució remesa, després d'una demora molt superior al termini previst per la llei.

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

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 d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori

1710337, 1716062, 1716747, 1716444, 1716605

Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport

1712884, 1716379, 1800966

SUMA Alacant

1614057, 1512603, 1704342

Ajuntament de Lliria

1712163, 1716067, 1716222, 1716050

Ajuntament de Benijófar

1706821, 1705400, 1800502

Ajuntament de Benicarló

1716384, 1614119

Ajuntament de Benidorm

1704637, 1800320

Ajuntament de Benissa

1800316, 1716907

Ajuntament de Catarroja

1704169, 1706158

Ajuntament d'Oliva

1716085, 1800320

Ajuntament d'Albocàsser

1714965

Ajuntament d'Alacant

1715990

Ajuntament de Benetússer

1717487

Ajuntament de Daimús

1716095

Ajuntament de Gata de Gorgos

1716956

Ajuntament de Gilet

1803796

Ajuntament de Meliana

1705372

Ajuntament de Moncada

1715318

Ajuntament de Mutxamel

1702681

Ajuntament d'Orihuela

1706242

Ajuntament de Paiporta

1800071

Ajuntament de Rojales

1706821

Ajuntament de Sagunt

1716786

Ajuntament de San Fulgencio

1716775

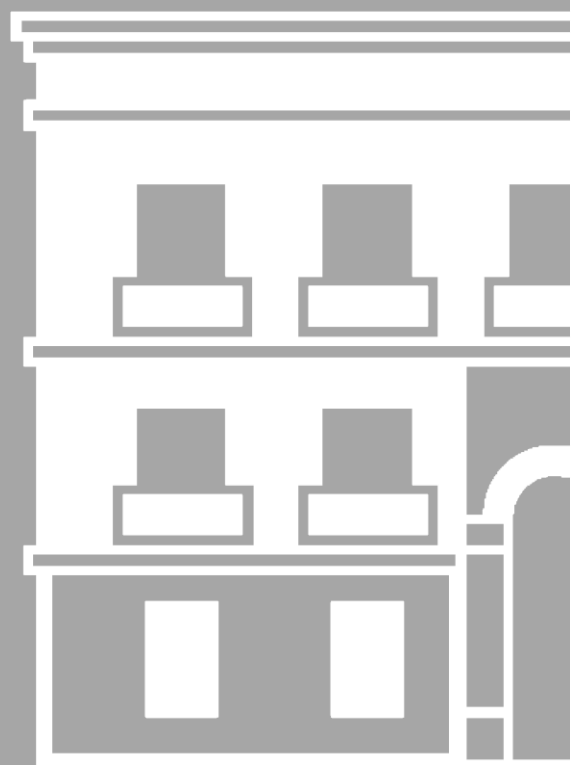
Ajuntament de València

1716332

Capítol

5

**Relacions institucionals,
observatoris del Síndic
de Greuges i altres
activitats**



Capítol 5

Relacions institucionals, observatoris del Síndic de Greuges i altres activitats

Abordem en aquest apartat un resum de les actuacions institucionals que s'han realitzat, des del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, al llarg de l'any 2018. Hem destacat, de manera especial, aquelles activitats organitzades per la nostra institució i aquelles en què hem participat d'una manera singularment activa.

Igual que en altres anys, en aquest document no detallem les reunions amb associacions, ciutadans i ciutadanes, i la resta d'organitzacions que acudeixen a la nostra institució per a fer-nos arribar les seues queixes o preocupacions. De la mateixa manera, hi hem omés les reunions de treball que els responsables i tècnics de la institució han mantingut amb diversos col·lectius o responsables de l'Administració, en el curs de la tramitació dels expedients de queixa. Moltes d'aquestes trobades, amb el consentiment previ de les persones afectades, s'han publicat en la nostra pàgina web o en els nostres perfils de xarxes socials (Facebook i Twitter).

5.1 Relacions institucionals

5.1.1 Compareixences en les Corts Valencianes

Al llarg de 2018, el Síndic ha acudit en les següents oportunitats al Parlament valencià:

- 10 d'abril de 2018. Presentació de [*l'Informe especial sobre la situació de l'habitatge públic a la Comunitat Valenciana*](#).
- 2 de maig de 2018. Presentació de [*l'Informe anual 2017*](#).
- 20 de juny de 2018. Compareixença davant de la Comissió de Peticions de les Corts per a defensar l'Informe anual 2017.
- 3 de juliol de 2018. Compareixença davant de la Comissió de Peticions de les Corts per a la defensa de [*l'Informe especial sobre l'atenció i protecció a les dones víctimes de violència de gènere a la Comunitat Valenciana*](#) i de [*l'Informe especial sobre la situació de l'habitatge públic a la Comunitat Valenciana*](#).

5.1.2 Relacions amb altres defensories del poble

5.1.2.1 XXXIII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble

Els titulars i representants de les defensories del poble de tot Espanya es van citar a Alacant, durant els dies 23 i 24 d'octubre de 2018, per a debatre sobre l'atenció que reben les dones i menors víctimes de la violència masclista per part de les administracions. Ho van fer en el marc de les XXXIII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, una trobada de caràcter anual que congrega titulars i representants de les defensories del poble, tant de l'espai autonòmic com de l'estatal.

Es tracta de la cita més rellevant en l'àmbit de les defensories, i la seua organització està determinada per un sistema de torns rotatius entre les diverses institucions. Justament per això, per a l'oficina del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, com a amfitriona d'aquestes jornades, l'any 2018 va ser un any atípic i intens, atés el treball de preparació que comporten.

En la trobada, que va tindre lloc a Alacant, van participar quasi un centenar de persones entre experts, ponents, personal tècnic i representants del Defensor del Poble estatal i de les nou institucions autonòmiques de defensors que operen a Andalusia, Aragó, Catalunya, Canàries, Castella i Lleó, Galícia, Navarra, País Basc i Comunitat Valenciana.

El president de les Corts Valencianes, Enric Morera, va ser l'encarregat d'inaugurar les jornades, juntament amb el defensor del poble d'Espanya (e. f.), Francisco Fernández Marugán, i el síndic de greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi. L'obertura d'aquesta trobada també va comptar amb la presència de la màxima autoritat de la ciutat d'Alacant, el seu alcalde Luis Barcala, i la del vicepresident de la Diputació d'Alacant, Carlos Castillo.

En la primera jornada de treball, M^a Ángeles Carmona, presidenta de [l'Observatori contra la Violència de Gènere del Consell General del Poder Judicial](#), va impartir la conferència inaugural, que va tractar sobre els reptes del [Pacte d'Estat contra la Violència de Gènere](#) i l'aplicació de les mesures que aquest acord recull, que va ser aprovat per majoria del Congrés al setembre de 2017.

A continuació, Jorge Cardona, membre espanyol del [Comité de Drets del Xiquet de l'ONU](#), va centrar la seua exposició en la intervenció i xarxa de recursos per a atendre menors víctimes de violència de gènere.

La sessió del dia 23 d'octubre es va completar amb dues ponències més, una a càrrec de la fiscal de Violència de Gènere i portaveu de la Fiscalia de València, Susana Gisbert, amb el títol "Les víctimes de la violència de gènere" i l'altra impartida per Félix Loizaga, professor de Psicologia en la Universitat de Deusto, que va posar el focus en els estils d'aferrament i vincles emocionals dels menors víctimes de violència intrafamiliar.

Durant el matí del 24 d'octubre, el defensor del poble andalús, Jesús Maeztu, va presentar el seu servei de mediació com a nou model d'intervenció transversal i complementari a la gestió de les queixes. A continuació, hi tingué lloc una taula redona, en què van participar el tècnic del Síndic David Calatayud i representants de diverses defensories, i en la qual es donaren a conèixer les conclusions assolides per totes les institucions durant el taller preparatori de les jornades que es va fer a Sevilla al juny de 2018.

Finalment, els titulars de les defensories van mantindre una reunió en què es va consensuar la Declaració conjunta dels defensors. El document recull quasi una trentena de recomanacions encaminades a millorar la resposta que reben les víctimes de violència de gènere —dones i menors— i proposar mesures efectives per a acabar amb aquesta xacra social. Aquest document va ser remès a totes les administracions nacionals i autonòmiques amb competències en la matèria.

Entre les mesures aprovades, els defensors urgien a posar en marxa totes les actuacions recollides en el Pacte d'Estat contra la violència de gènere, amb menció expressa de la implantació generalitzada i homogènia de les Unitats de Valoració Integral Forense. També consideraven indispensable la formació i sensibilització en matèria de violència de gènere de qualsevol professional que intervinga en la protecció integral de les víctimes, des dels cossos i forces de seguretat, passant per l'advocacia dedicada al torn d'ofici, fins a jutges i fiscals. Una formació que, a més, hauria de ser continuada, obligatòria i avaluable.

Els defensors també instaven a impulsar canvis legislatius per a ampliar el concepte de violència de gènere a tots els tipus de violència que s'exerceixen contra les dones pel fet de ser dona, tal com es recull en el Conveni d'Istanbul. Així mateix, consideraven necessari que les víctimes pogueren accedir a l'acreditació de la condició de víctima de violència de gènere mitjançant instruments més amplis i homogenis arreu del territori espanyol.

El document també aborda assumptes com són: la inserció laboral de les víctimes, com a element essencial per a la seua recuperació integral; la prioritat d'aquestes a l'hora

d'accedir als habitatges protegits; o el dret dels xiquets víctimes a ser escoltats de forma activa i a tindre identitat pròpia i no ser un apèndix de la seua mare maltractada.

Justament sobre els xiquets i les xiquetes víctimes, els defensors demanaven en aquesta declaració una modificació normativa per a poder suspendre temporalment la pàtria potestat al pare presumpte agressor, des del moment en què es dicten mesures de protecció sobre la dona. Igualment, advertien de la dificultat per a detectar els problemes psicològics que puguen patir els menors quan són víctimes i la necessitat de garantir-los una assistència psicològica especialitzada i de qualitat amb les sessions suficients.

En el cas dels menors orfes, els defensors apostaven per accelerar els processos d'atorgament de la guàrdia i custòdia als familiars, i evitar així situacions de desemparament.

El contingut íntegre de la [Declaració de les defensories del poble sobre l'atenció a dones i menors víctimes de violència de gènere](#) i tota la informació relativa a les [XXXIII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble](#) es pot consultar en l'apartat de publicacions de la nostra pàgina web.

5.1.2.2 Conferència anual de la Xarxa Europea de Defensors del Poble

L'adjunt segon, Carlos Morenilla, va assistir els dies 8 i 9 de març de 2018 a la Conferència anual de la Xarxa Europea de Defensors del Poble (REDP), que va tindre lloc a Brussel·les, Bèlgica. La trobada, organitzada per l'oficina del Defensor del Poble Europeu, va estar dedicada en aquesta edició a la construcció d'una societat més justa, inclusiva i integradora per a tota la ciutadania. A la cita van acudir més de 90 defensors del poble (nacionals i regionals) de tot Europa, com també eurodiputats, funcionaris de la Unió Europea, representants d'organitzacions i altres persones interessades.

En aquesta trobada es van constituir tres grups de treball, que van aprofundir sobre els reptes presents i futurs de les defensories. El primer grup es va dedicar a l'ús de les xarxes socials com a instrument per a millorar l'estratègia de comunicació d'aquestes institucions. El segon grup va analitzar la defensa dels drets de les minories, en concret del col·lectiu LGTB i del col·lectiu romaní. Finalment, el tercer grup de treball va abordar la crisi migratòria, mitjançant l'intercanvi de bones pràctiques per a resoldre problemes relatius a la integració de les persones immigrants i refugiades.

La REDP es va crear el 1996 com a instrument de treball per a mantindre en contacte l'oficina del Defensor del Poble Europeu amb les defensories del poble nacionals i regionals d'Europa. D'aquesta manera, es pretén oferir un millor servei als ciutadans i ciutadanes que acudeixen a les defensories. Entre les activitats més importants de la REDP es troba la posada en comú d'informació sobre bones pràctiques desenvolupades a la Unió Europea. El funcionament de la REDP contribueix a facilitar la cooperació entre aquestes institucions, les quals comparteixen una mateixa finalitat: la protecció dels drets i les llibertats de les persones en el si de la Unió Europea.

5.1.2.3 XXIII Congrés de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman

L'adjunt primer, Ángel Luna, i l'adjunt segon, Carlos Morenilla, van participar del 20 al 22 de novembre de 2018 en el XXIII Congrés de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) que enguany va organitzar l'oficina del Raonador del Ciutadà, a Andorra la Vella.

El dret a un habitatge digne va ser el tema central de la trobada, que, en la seua vint-i-tresena edició, va congrega defensors dels drets humans de 21 països. En concret, els defensors van aprofundir sobre la problemàtica dels habitatges buits, els habitatges d'emergències, els assentaments irregulars, com també el paper que han d'exercir les defensories a l'hora de garantir aquest dret a les persones més vulnerables i protegir-les davant dels desallotjaments i la pèrdua de l'accés als serveis públics més bàsics —aigua, llum i gas.

Igualment, en el transcurs del congrés es van dur a terme reunions de treball de les diverses xarxes temàtiques existents dins de la FIO, com són la Xarxa de Dona, la Xarxa de Migració i Tràfic d'Éssers Humans, la Xarxa de Comunicadors (ComFIO) i la Xarxa d'Infància i Adolescència. Justament en aquest últim grup de treball dedicat als menors, l'adjunt segon del Síndic de Greuges, Carlos Morenilla, va resultar reelegit com a coordinador en la regió europea.

5.2 Observatoris del Síndic de Greuges

5.2.1 Observatori del Menor del Síndic de Greuges

Igual com en anys anteriors, durant l'any 2018 [l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges](#) ha continuat amb la seua activitat com a plataforma de naturalesa consultiva i participativa que congrega els principals agents socials que treballen en la defensa i promoció dels drets de la infància i l'adolescència a la Comunitat Valenciana.

El Ple de l'Observatori s'ha reunit quatre vegades: als mesos de març, juny, setembre i desembre de 2018. Llevat de la sessió de juny, que es va fer a la seu de les Corts Valencianes, les reunions van tindre lloc a Alacant.

La dinàmica de treball dels plenaris de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges ha sigut modificada en aquest exercici 2018.

Així, en cadascuna de les sessions de plenari s'han abordat temes específics que resultaven d'especial interès per als seus membres. L'exposició de cada tema ha sigut a càrrec de components del plenari o persones especialistes en la matèria.

Els temes tractats en cada reunió de 2018 han sigut els següents:

- La pobresa infantil, a càrrec de Francisco Javier Ruvira, representant de CÀRITAS.
- Infància i mitjans de comunicació, a càrrec d'Hugo Aznar Gómez. Universitat Cardenal Herrera de València.
- Violència de gènere en adolescents, a càrrec de la Comissió Especial del Menor de l'il·lustre Col·legi d'Advocats de València.
- Segregació escolar: especial referència al Centre d'Acció Educativa Singular (CAES), a càrrec de representants del Secretariat Gitano en ODUSALUD.

Les actes de les reunions de Ple de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges es troben disponibles en el [web de la institució](#).

5.2.2 Observatori per a la Defensa dels Drets de les Persones en Situació de Vulnerabilitat del Síndic de Greuges

En el transcurs de l'any 2018, el ple del conegut com a Observatori de la Vulnerabilitat es va reunir dues vegades, el 17 de maig i el 13 de novembre. En ambdues reunions es van presentar distints temes d'actualitat i interès per al plenari, i s'hi va donar compte de les queixes tramitades en aquesta institució en relació amb els drets de les persones més vulnerables.

Al maig, de la mà del president del CERMI CV, Luís Vañó Gisbert, el ple va tindre l'oportunitat de conèixer les modificacions de l'Estatut de Persones amb Discapacitat de la Comunitat Valenciana. També es va explicar l'acció propositiva duta a terme en les Corts Valencianes. El text es va aprovar per unanimitat el 4 d'abril de 2018 en les Corts i ha donat lloc a la Llei 9/2018, de 24 d'abril, de la Generalitat, de modificació de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'estatut de les persones amb discapacitat. La Comunitat Valenciana ha sigut la primera a adaptar l'Estatut de la Discapacitat a la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat.

Al llarg de 2018, entre altres qüestions, el ple ha analitzat els temes següents:

- La falta de coordinació entre Sanitat i Benestar Social, que s'evidencia greument en els protocols d'atenció primerenca.
- La situació dels pares amb fills amb grans dependències. Recerca de solucions com una deducció de la quota per a la jubilació o fins i tot una jubilació anticipada.
- La complicada situació dels menors estrangers no acompanyats quan compleixen la majoria d'edat.
- La integració laboral de les persones amb discapacitat ateses en centres especials d'ocupació. Demora en els pagaments a centres especials d'ocupació.
- Els beneficis fiscals per discapacitat. Reticències municipals a atendre'ls.
- La protecció de les dades dels expedients de valoració de discapacitat. L'incorrecte emmagatzematge de dades personals i especialment protegides en el Centre d'Avaluació de Diversitat Funcional d'Alacant.
- L'atenció ciutadana en els serveis socials de l'Ajuntament d'Alacant. Denúncies sobre les demores en les atencions als ciutadans.
- La necessitat d'abordar els retards en la inscripció en el padró, atesa la seua rellevància per a l'accés als serveis socials.
- L'aplicació de la renda valenciana d'inclusió i la denúncia dels seus excessius terminis per a resoldre.
- El greu dèficit de plantilles en els centres residencials de tercera edat, davant de la reducció de plantilles s'ha optat per frenar els ingressos.

5.3 Altres activitats

5.3.1 V Jornada dels Drets de la Infància. L'atenció a la salut mental infantojuvenil

El 15 de novembre de 2018, com cada any, el Síndic de Greuges va dur a terme, a la sala de graus de la Facultat de Dret de la Universitat d'Alacant, la seua Jornada Commemorativa del Dia de la Infància. El tema principal que s'hi va tractar fou l'atenció a menors víctimes de violència de gènere.

Si, unes setmanes abans, l'atenció a les víctimes de violència de gènere havia sigut el tema central de la trobada anual de defensors, aquesta vegada el Síndic aspirava a donar a conèixer a la societat les propostes d'aquesta institució, i molt especialment aquelles mesures dirigides a millorar l'atenció que reben les xiquetes i xiquets que són víctimes d'aquest tipus de violència.

El tema de la jornada va suscitar gran interès entre agents d'igualtat, agents de la policia, educadors socials, professionals de la psicologia, psiquiatria, treballadors socials de les administracions local i autonòmica, com també professionals de centres de menors i de punts de trobada familiar, entre d'altres. En total, més de dues-centes persones s'hi van inscriure i unes altres tantes van seguir l'esdeveniment en directe a través del canal de *streaming* de la Universitat d'Alacant.

El síndic, José Cholbi, juntament amb la vicerectora de Responsabilitat Social, Inclusió Social i Igualtat de la Universitat d'Alacant, María José Rodríguez, van ser els encarregats d'inaugurar i presentar aquesta jornada, que va consistir en dues ponències i una taula redona.

La primera ponència va ser a càrrec d'Ana Rosser, professora de Comunicació i Psicologia Social de la Universitat d'Alacant, que va centrar la seua intervenció en els menors com a víctimes invisibles de la violència de gènere, un tema molt relacionat amb la seua investigació actual sobre estratègies per a intervindre amb menors exposats a aquesta classe de violència.

A continuació, Félix Loizaga, professor de Psicologia en la Universitat de Deusto, va aprofundir durant la segona ponència en els estils d'aferrament de menors víctimes de violència de gènere.

Finalment, els tècnics del Síndic de Greuges David Calatayud i Conrado Moya van compartir amb totes les persones assistents les conclusions de les XXXIII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, de les quals també donem compte en aquest Informe.

Aquesta jornada està publicada i disponible en el nostre canal de YouTube a través dels enllaços següents:

[JORNADA INFÀNCIA 2018 inauguració. Menors víctimes de violència de gènere](#)

[JORNADA INFÀNCIA 2018 PART 1 Ana Rosser](#)

[JORNADA INFÀNCIA 2018. Menors víctimes de violència de gènere. Ponència Félix Loizaga](#)

[JORNADA INFÀNCIA 2018. Conclusions Defensors del Poble](#)

5.3.2 Visites escolars i universitàries per a conèixer la institució del Síndic de Greuges

En 2018 el Síndic de Greuges ha rebut visites de grups d'estudiants, tant d'educació secundària com universitària. L'activitat consisteix en un recorregut guiat per les instal·lacions de la nostra seu, durant el transcurs del qual s'explica als participants les funcions del Síndic de Greuges i el curs que segueixen els expedients de queixes que ens presenten les ciutadanes i els ciutadans. Tota l'exposició es realitza de manera didàctica i adaptada al nivell de coneixement dels participants.

5.3.3 Projecte europeu *Hands Up*

La institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana participa, des del març de 2016, en el projecte europeu *Hands Up*. Aquest programa està cofinançat per la Comissió Europea i promogut per l'organització portuguesa APDES (Agència Piaget per al Desenvolupament) i hi participa la Universitat d'Alacant, juntament amb altres institucions públiques de Portugal, Alemanya, Bulgària i Grècia. El seu objectiu és promoure l'eliminació del castic físic en els xiquets.

La Universitat d'Alacant lidera el grup de treball espanyol, un equip coordinat per la professora Ana Rosser, en el qual participa el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana com a membre col·laborador.

El projecte va finalitzar al setembre de 2018. Durant els dos anys en què s'ha desenvolupat, l'adjunt segon del Síndic de Greuges, Carlos Morenilla, i els tècnics Conrado Moyá, Pedro García Beviá i Raphaël Simons han participat en les activitats i els seminaris desenvolupats per la Universitat d'Alacant, distribuïts en tres àrees: justícia, educació parental i sensibilització.

A través dels diversos grups de treball, s'han elaborat i desenvolupat estratègies i directrius per a conscienciar des dels diversos àmbits —socials, judicials, educatius i sanitaris— sobre els perjudicis, danys i conseqüències que es deriven del castic corporal.

En el marc d'aquest projecte, personal del Síndic va participar en el Seminari Nacional del Projecte Europeu *Hands Up*, que va acollir la Universitat d'Alacant el 5 de juny de 2018. Durant la jornada, que va tindre lloc a la sala de graus de la Facultat de Dret, experts de l'àmbit jurídic i la intervenció psicosocial de la infància van analitzar la normativa actual i les estratègies d'intervenció per a l'eradicació dels castics físics.

La ponència marc va ser a càrrec de Jorge Barudy, neuropsiquiatre, psiquiatre infantil i terapeuta familiar. En aquesta ponència va abordar les competències parentals i la disciplina positiva com a estratègia educativa.

5.3.4 Cursos de l'Institut Valencià d'Administració Pública. Pla de Formació 2018

Un any més, hem tornat a participar en les accions formatives de l'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP). Durant l'any 2018 aquest organisme va invitar la institució del Síndic de Greuges a participar en el seu itinerari formatiu en drets, amb un curs de 20 hores sota el títol: La Protecció dels Drets i Llibertats a la Comunitat Valenciana i el Síndic de Greuges.

Aquest és el primer any en què el curs s'imparteix també a Castelló, a banda de fer-se també, igual com en altres edicions, a Alacant i València. Així, del 19 al 23 de novembre de 2018 s'impartí a Alacant, del 26 al 30 de novembre a València, i del 4 a l'11 de desembre a Castelló.

Aquesta acció formativa té com a principal objectiu donar a conèixer al personal de tots els grups de l'Administració pública valenciana el funcionament de la institució del Síndic de Greuges, la labor que exerceix, els informes i les recomanacions que emet, com també el grau de compliment d'aquestes per part de les diverses administracions afectades. Els encarregats d'impartir els cursos van ser els tècnics del Síndic Pedro José García Beviá, Raphaël Simons, José Conrado Moya i Miguel Ángel Blanes.

5.4 Informes especials i altres publicacions

5.4.1 Informes especials

Informe especial sobre la situació de l'habitatge públic a la Comunitat Valenciana

Amb la finalitat d'abordar la situació de l'habitatge públic a la Comunitat Valenciana, el Síndic de Greuges va iniciar l'any 2016 una queixa d'ofici sobre aquesta problemàtica. Finalment, aquesta actuació va donar origen a un informe especial, que la institució va presentar a les Corts el 10 d'abril de 2018. Es tracta d'un estudi monogràfic que analitza, de manera aprofundida, el panorama actual de l'habitatge gestionat per les administracions públiques —principalment per la nova Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (antic EIGE) i els ajuntaments— per a finalitats socials, és a dir, per a atendre els col·lectius més vulnerables i en risc d'exclusió social.

El contingut íntegre de l'informe pot ser consultat en la pàgina web del Síndic:

[Estudi sobre la situació de l'habitatge públic a la Comunitat Valenciana](#)

5.4.2 Altres publicacions

Informe sobre menors amb problemes de conducta internats en centres específics a la Comunitat Valenciana

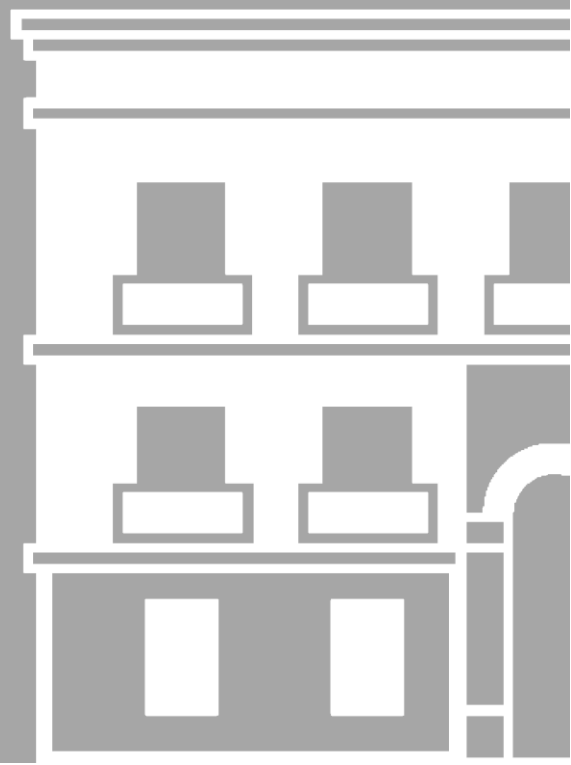
Des de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges es va impulsar l'obertura d'una queixa d'ofici per a aprofundir en l'atenció que reben els xiquets i adolescents que es troben ingressats en centres específics per a menors amb problemes de conducta. Aquesta investigació va concloure a començaments de l'any 2018 i va donar lloc a la publicació d'un informe que pot ser consultat en la nostra pàgina web:

[Centres de protecció específics de menors amb problemes de conducta](#)

Capítol

6

**Carta de serveis del
Síndic de Greuges.
Indicadors de qualitat**



Capítol 6

Carta de serveis del Síndic de Greuges. Indicadors de qualitat

En el *Butlletí Oficial de les Corts Valencianes*, de data 30 de novembre de 2007, es va publicar la *Carta de serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana* (correcció d'errors en el BOCV, de 14 de novembre de 2008), que constitueix un instrument valuós per a millorar la qualitat dels serveis prestats pel Síndic de Greuges, situa les persones usuàries en el centre de les seues decisions i garanteix un funcionament d'aquesta institució eficaç, eficient, modern, innovador i exigent amb si mateixa.

Mitjançant la *Carta de serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana* pretenem que totes les persones estiguen en condicions de conèixer anticipadament quines classes de serveis poden demanar-nos i han d'esperar de la institució, quins són els compromisos de qualitat d'aquests serveis i com poden presentar reclamacions o suggeriments respecte del funcionament del Síndic de Greuges.

La *Carta de serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana* s'inspira en el principi de la millora contínua dels serveis públics d'acord amb les demandes ciutadanes i possibilita la transparència i la informació, la participació i consulta a les persones usuàries, i la responsabilització dels gestors públics.

En l'art. 24 de la referida Carta de serveis es preveu l'obligació de donar publicitat als resultats obtinguts en relació amb el compliment dels compromisos de qualitat en els termes següents: «Els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat hauran de ser accessibles a la ciutadania i es publicaran en la pàgina web del Síndic de Greuges i en l'informe anual que es presente a les Corts».

En conseqüència, sense perjudici de la seua publicació mensual en la pàgina web de la institució, resulta obligat donar compte en el present Informe anual dels indicadors bàsics i complementaris de qualitat, previstos en l'art. 23 de la Carta de serveis, a fi de comprovar i mesurar el grau de compliment dels compromisos adquirits per aquesta institució en els serveis que presta a la ciutadania.

6.1 Indicadors bàsics de qualitat

Aquests ofereixen:

a) El nombre de queixes presentades

La taula següent recull el nombre de queixes rebudes durant l'exercici 2018 i la seua evolució des de l'any 1999:

Taula 31
Evolució del nombre de queixes presentades cada mes, de 1999 a 2018

Queixes	GEN.	FEBR.	MARÇ	ABR.	MAIG	JUNY	JUL.	AG.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	Total any
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) Els temps mitjans per a:

- Emissió dels justificants de recepció.
- Admissió a tràmit de les queixes (compromís 10 dies).
- Resolució de les queixes (compromís 30 dies).

- Nombre de reclamacions sobre l'actuació del Síndic.

La taula següent recull els temps d'actuació en la tramitació de queixes, com també el nombre de reclamacions sobre l'actuació del Síndic en el 2018:

Taula 32

Temps d'actuació en la tramitació de queixes i nombre de reclamacions quant a l'actuació del Síndic de Greuges en el 2018

Mes	Temps mitjà des de l'entrada de la queixa fins a la seua admissió a tràmit *(dies)	Temps mitjà de resolució de les queixes (dies)	Nombre de reclamacions sobre l'actuació del Síndic
Gener	10,36	51,59	0
Febrer	6,98	56,88	0
Març	7,31	55,09	0
Abril	10,13	61,85	0
Maig	9,90	60,49	0
Juny	8,82	48,98	0
Juliol	8,28	51,04	2
Agost	10,37	51,62	0
Setembre	8,46	53,44	0
Octubre	7,85	50,77	0
Novembre	8,76	47,13	0
Desembre	9,56	47,30	2

* Juntament amb l'admissió a tràmit es fa el justificant de recepció de la queixa.

c) Contestació a les consultes escrites

L'art. 21.2 de la Carta de serveis exigeix que el justificant de recepció es curse en cinc dies i que se li done resposta en el termini d'un mes.

En l'any 2018, les consultes escrites que s'han rebut a través de la pàgina web s'han contestat en un temps mitjà de tres dies.

d) Espera per a l'atenció de consultes presencials i telefòniques

Quant a la informació presencial, el compromís adoptat en l'art. 21.3.b de la Carta de serveis referent al fet que: «el 90% de les consultes sol·licitades hauran de ser ateses en un període màxim de 15 minuts» s'ha complert, atès que no hem rebut cap reclamació en aquest sentit.

Respecte de les consultes telefòniques, tampoc hem rebut cap reclamació pel que fa a l'incompliment del compromís adoptat en l'art. 21.4.d de la Carta de serveis en relació amb «el temps mitjà d'espera de les telefonades ateses no haurà d'excedir un minut».

e) Contestació de les reclamacions i dels suggeriments

El termini de 15 dies per a contestar les reclamacions i els suggeriments presentats respecte del funcionament d'aquesta institució (arts. 27.5 i 28.4 de la Carta de serveis) també s'ha complit.

En aquest sentit, cal dir que s'hi van presentar dues reclamacions al mes de juliol, tal com apareix reflectit en la taula de l'apartat b), en relació amb la possible existència d'un error en l'aplicació informàtica de la institució, les quals van ser ateses immediatament. També s'hi presentaren dos suggeriments, a la fi del mes desembre, que igualment apareixen reflectits en la taula indicada, i que es referien a la conveniència d'elaborar una enquesta formada per una sèrie reduïda de preguntes, a fi que siga contestada per les persones usuàries dels serveis d'aquesta institució. Atesa la rellevància d'aquests suggeriments, van ser resolts per la Junta de Coordinació i Règim Interior, que va assenyalar respecte d'això que: «La institució del Síndic treballa permanentment per a incorporar, i en aquest sentit millorar, els instruments adequats a fi d'augmentar els nivells de control de qualitat de les seues actuacions».

6.2 Indicadors complementaris de qualitat

- a) Nombre de queixes presentades, tramitades, admeses i remeses a altres defensors del poble.
- b) Nombre de queixes en què l'Administració pública accepta la pretensió del reclamant.
- c) Nombre de les resolucions efectuades i també de les acceptades per l'Administració pública.
- d) Nombre de consultes personals i escrites ateses.
- e) Nombre de consultes telefòniques ateses el mateix dia o el dia hàbil següent.
- f) Nombre de consultes ateses i queixes presentades per Internet.
- g) Nombre d'entrades a la pàgina web de la institució.

Les dades compreses dels punts a) al g) es troben reflectides detalladament en els apartats d'aquest Informe anual titulats [1.1 L'activitat del Síndic de Greuges en xifres](#) i [1.2 L'Oficina d'Atenció Ciutadana](#).

- h) Nombre de queixes d'ofici obertes i informes especials lliurats a les Corts.

Es poden consultar en el [capítol 3 Queixes iniciades d'ofici pel Síndic de Greuges](#) i el capítol 5, apartat [5.4 Informes especials i altres publicacions](#), d'aquest Informe.

- i) Data de presentació de l'informe anual a les Corts.

Previsiblement, *l'Informe anual 2018* es presentarà a les Corts al llarg del mes de juny de 2019.

- j) Nombre d'exemplars de publicacions editats i distribuïts.

Des de fa anys, el Síndic de Greuges edita les seues publicacions en suport electrònic i estan disponibles en l'apartat de publicacions de la pàgina web de la institució (www.elsindic.com).

- k) Nombre de cursos de formació realitzats pel personal propi.
- l) Nombre de cursos de formació organitzats en col·laboració amb altres entitats.
- m) Nombre de cursos de formació impartits a persones alienes a la institució.

- n) Actuacions realitzades en col·laboració o cooperació amb altres institucions, administracions públiques o entitats.

Pel que fa als punts que van del k) al n), cal remarcar la formació rebuda pel personal del Síndic de Greuges, a través dels diversos cursos i jornades de formació que convoca el Departament de Formació de la Diputació Provincial d'Alacant, en virtut del conveni subscrit entre ambdues institucions. De la mateixa manera, cal al·ludir a la participació en els tallers de preparació de les XXXIII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble i la intervenció puntual en congressos, conferències i cursos de formació organitzats per altres defensories.

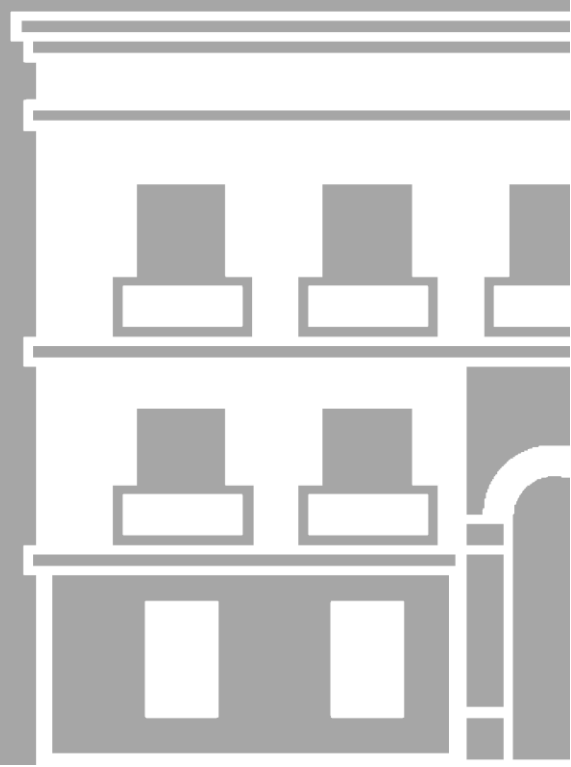
Finalment, volem destacar que, en compliment de l'acord adoptat per totes les defensories del poble per a unificar criteris de denominació, hem utilitzat els termes «queixes» i «consultes» amb el significat següent:

- Queixes: «Procediments tramitats a partir de la presentació d'una reclamació en els termes previstos per la norma reguladora de cada institució».
- Consultes: «Aquelles que provenen de peticions d'informació o orientació fetes per la ciutadania en relació amb quines vies han d'utilitzar per a resoldre un assumpte determinat, com també respecte de les entitats (públiques o privades) a què es poden dirigir per a assolir la protecció efectiva dels seus drets, o bé aquelles relacionades amb altres qüestions diverses».

Annex

1

**Compte anual del Síndic
de Greuges de l'exercici
2018**



Annex 1

Compte anual del Síndic de Greuges de l'exercici 2018

En aquest annex es reproduïx el text del compte anual del Síndic de Greuges de l'exercici 2018, presentat pel secretari general de la institució, sotmés a la consideració de la Junta de Coordinació i Règim Interior del Síndic de Greuges de 12 de març de 2019, i aprovat i certificat en aquella mateixa data.



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
			III Acreedores	266.528,26	250.856,67
B) GASTOS A DISTRIBUIR EN EJER.	0,00	0,00	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. COMPTE DE RESULTAT ECONOMICOPATRIMONIAL

DEURE	2018	2017	HAYER	2018	2017
A) DESPESES			B) INGRESSOS		
1. Despeses de funcionament dels serveis i prest. soc.			1. Altres ingressos de gestió ordinària		
- Sous, salaris i assimilats	2.323.948,02	2.275.643,90	- Ingressos financ. difer. positives	0,00	0,00
- Càrregues socials	498.454,65	515.183,78	- Altres ingressos de gestió	5.050,31	30.435,59
- Dotacions per a amortitzac. immob.	160.756,20	160.100,88	2. Transferències i subvenc.		
- Altres despeses de gestió	274.867,58	323.165,43	- Transf. i subvenc. corrents	3.477.385,40	3.007.255,03
2. Transferències i subvencions			3. Guany i ingressos extraord.		
- Transferències i subv. corrents	227.687,39	16.012,78	- Guany i ingressos extraordinaris	0,00	0,00
3. Pèrdues i despeses extraord.					
- Pèrdues i despeses extraordinàries	8.845,20	0,00			
Total Deure	3.494.559,04	3.290.106,77	Total Haver	3.482.435,71	3.037.690,62
ESTALVI			DESESTALVI	12.123,33	252.416,15

3. ESTAT DE LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST**3.1. Liquidació del pressupost de despeses**

Incloem a continuació l'execució del pressupost de despeses 2018, d'acord amb la seua classificació econòmica:

Capítol	Crèdits inicials	Modificacions	Crèdits definitius	Despeses compromeses	Obligacions reconegudes netes	Romanents de crèdit	Pagaments	Obligacions pendents de pagament
I. Despeses de personal	2.986.810,00	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. Despeses de funcionament	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. Despeses financeres	5.000,00	0,00	5.000,00	74,30	74,30	4.925,70	74,30	0,00
IV. Transferències corrents	15.000,00	229.279,39	244.279,39	227.687,39	227.687,39	16.592,00	227.687,39	0,00
VI. Inversions reals	32.200,00	7.708,70	39.908,70	14.618,61	13.126,45	26.782,25	13.126,45	0,00
VIII. Actius financers	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. Liquidació del pressupost d'ingressos

Incloem a continuació l'execució del pressupost d'ingressos 2018, d'acord amb la seua classificació econòmica:

Capítol	Previsions inicials	Modificacions	Previsions definitives	Drets reconeguts nets	Recaptació neta	Drets cancel·lats	Drets pendents de cobrament
3. Taxes i altres ingressos	0,00	0,00	0,00	5.050,31	5.050,31	0,00	0,00
4. Transferències corrents	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. Ingressos patrimonials	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8. Actius financers	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. Resultat pressupostari

CONCEPTES	DRETS RECONEGUTS NETS	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	IMPORTS
1. (+) Operacions no financeres	3.482.435,71	3.361.605,47	120.830,24
2. (+) Operacions amb actius financers	0,00	0,00	0,00
3. (+) Operacions comercials	0,00	0,00	0,00
I RESULTAT PRESSUPOSTARI (1+2+3)	3.482.435,71	3.361.605,47	120.830,24
II VARIACIÓ NETA DE PASSIUS FINANCERS	0,00	0,00	0,00
III SALDO PRESSUPOSTARI DE L'EXERCICI (I+II)			120.830,24
4. (+) Crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria			23.106,29
5. (-) Desviacions de finançament positives per recursos de l'exercici en despeses de finançament afectat			0,00
6. (+) Desviacions de finançament negatives en despeses amb finançament afectat			0,00
IV. SUPERÀVIT O DÈFICIT DE FINANÇAMENT DE L'EXERCICI			143.936,53

Tal com s'observa en el quadre anterior, el saldo pressupostari de l'exercici (120.830,26) augmenta 23.106,29 pels crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria.

4. MEMÒRIA**1. El Síndic de Greuges**

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és l'alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets i llibertats compresos en el títol I de la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

La institució va ser creada i regulada a través de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, i té com a missió supervisar l'actuació de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana en l'àmbit de les seues competències, atribuïdes per l'article 24 de l'Estatut d'Autonomia i per la llei indicada.

El Síndic de Greuges és políticament independent i actua amb objectivitat, imparcialitat i independència en l'exercici de les seues funcions.

El marc legal i normatiu específic del Síndic de Greuges és:

- La Llei 11/1988 del Síndic de Greuges
- El Reglament d'Organització i Funcionament del Síndic de Greuges.

El Síndic de Greuges s'integra en el pressupost de la Generalitat com a:

Secció 01-Les Corts Valencianes-

Servei 02 -Síndic de Greuges-

Programa 111.50 -Defensa dels drets fonamentals dels ciutadans.

L'activitat realitzada pel Síndic de Greuges durant l'any 2018 es recull en l'informe anual corresponent, del qual es donarà compte davant de la Comissió de Peticions de les Corts Valencianes, d'acord amb el que disposa l'article 31.1 de la Llei 11/1988 que ens regula.

2. Normes comptables, principis comptables i normes de valoració

2.1 Aspectes generals

El Síndic de Greuges, les Corts Valencianes i la resta d'institucions recollides en l'art. 20.3 de la Llei orgànica 1/2006 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana constitueixen la Generalitat i formen part integral d'aquesta.

Totes aquestes institucions, amb independència de la seua configuració jurídica, tenen els seus pressupostos integrats en el de la Generalitat i posseeixen un règim específic de gestió dels seus pressupostos.

La dotació econòmica necessària per al funcionament del Síndic de Greuges constitueix una partida independent en els pressupostos de les Corts Valencianes i de la seua dotació ret compte de forma pròpia.

D'acord amb l'article 34 del Reglament del Síndic de Greuges, el seu règim de comptabilitat i intervenció serà l'específic de les Corts Valencianes, per això utilitza com a norma general per a la gestió del seu pressupost, en tot allò que se li aplique, les bases d'execució del pressupost de les Corts Valencianes, que, amb caràcter anual, són aprovades per la Mesa de les Corts, com també els acords que aquestes dicten per a adaptar la normativa administrativa del sector públic a la seua organització concreta.

Igualment, el Síndic de Greuges comparteix amb les Corts Valencianes i amb la resta d'institucions mencionades anteriorment les característiques específiques següents:

- Gestió pressupostària completament independent de l'Administració de la Generalitat.
- Totes aquestes institucions constitueixen seccions independents del pressupost de la Generalitat, llevat del Síndic de Greuges que forma part de la Secció 01 de les Corts Valencianes.
- Tenen un tractament diferenciat dels romanents de crèdit (disposició addicional primera-u de la Llei de pressupostos de la Generalitat). A diferència del que estableix l'article 45.1 de la Llei de la Generalitat d'hisenda pública (LGHP) per als pressupostos d'altres seccions del pressupost de la Generalitat, podran incorporar els romanents a exercicis futurs.
- Les dotacions pressupostàries d'aquestes seccions, les lliura mensualment la Tresoreria de la Generalitat, per dotzenes parts, a nom d'aquestes i no estaran subjectes a justificació (disposició addicional primera-dos de la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2018).
- El Síndic de Greuges ha de retre comptes a les Corts Valencianes.

Totes aquestes característiques distintives aconsellen elaborar de forma individual els comptes anuals d'aquesta institució.

A fi de donar la informació més completa possible de la gestió econòmica i pressupostària del Síndic de Greuges, s'ha aplicat en la seua integritat el que estableix el Pla General de Comptabilitat Pública de la Generalitat (PGCPG).

Les bases de gestió i execució del pressupost i les normes de les Corts Valencianes per a cada exercici, que utilitza el Síndic de Greuges per al seu règim de comptabilitat i intervenció, recullen l'aplicació de les principals disposicions aplicables als aspectes pressupostaris i comptables (lleis de pressupostos anuals, LGHP, PGCPG) amb les característiques específiques que tenen en comú el Síndic de Greuges i les Corts Valencianes.

La informació comptable així elaborada, sens dubte, ha de conduir que els comptes expressen la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, de l'execució del pressupost i dels resultats del Síndic de Greuges com a partida independent en els pressupostos de les Corts.

2.2. Principis i normes aplicats

Segons el PGCPG, la informació comptable continguda en els comptes anuals ha de ser accessible a una pluralitat d'agents econòmics i socials; en el cas del Síndic de Greuges, principalment a les Corts i a la ciutadania en general.

Els requisits que ha de complir la informació continguda en els estats comptables periòdics són els següents:

- Identificació
- Oportunitat
- Claredat
- Rellevància
- Raonabilitat
- Economia
- Imparcialitat
- Objectivitat i
- Verificabilitat.

L'aplicació dels principis comptables públics, segons estableix el PGCPG, ha de conduir que els comptes anuals expressen la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, de l'execució del pressupost i dels resultats de l'entitat. Aquests principis són:

- Principi d'entitat comptable
- Principi de gestió continuada
- Principi d'uniformitat
- Principi d'importància relativa
- Principi de registre
- Principi de prudència
- Principi de meritació
- Principi d'imputació de la transacció
- Principi del preu d'adquisició
- Principi de correlació d'ingressos i despeses
- Principi de no-compensació i
- Principi de desafectació.

3. Informació de caràcter financer

3.1. Quadre de finançament

FONS APLICATS	EXERCICI 2018	EXERCICI 2017	FONS OBTINGUTS	EXERCICI 2018	EXERCICI 2017
1. Recursos aplicats en operacions de gestió	3.333.802,84	3.130.005,89	1. Recursos procedents d'operacions de gestió	3.482.435,71	3.037.690,62
c) Serveis exteriors	269.970,35	318.338,00	c) Ingressos tributaris	0,00	0,00
d) Tributs	4.822,93	4.822,93	d) Ingressos urbanístics	0,00	0,00
e) Despeses de personal i prestacions socials	2.822.402,67	2.790.827,68	e) Transferències i subvencions	3.477.385,40	3.007.255,03
f) Transferències i subvencions	227.687,39	16.012,78	f) Ingressos financers	0,00	0,00
g) Despeses financeres	74,30	4,50	g) Altres ingressos de gestió corrent i excepcionals	5.050,31	30.435,59
h) Altres pèrdues de gestió corrent i excep.	8.845,20	0,00	h) Provisions aplicades d'actius circulants	0,00	0,00
4. Adquisicions i altres altes de l'immobilitzat	13.126,45	56.605,33	3. Incrementos directes de patrimoni	0,00	0,00
b) Invers. immaterials	1.301,23	21.731,24	a) En adscripció	0,00	0,00
c) Invers. materials	11.825,22	34.874,09	5. Alienacions i altres baixes d'immobilitzat	6.909.467,77	6.738.705,92
5. Disminucions directes de patrimoni	0,00	0,00	b) Invers. immaterials	176.484,97	52.447,47
6. Cancel·lació o traspàs a c.t. deutes ll.t.	0,00	0,00	c) Invers. materials	6.732.982,80	6.686.258,45
7. Provisions per riscos i despeses	0,00	0,00	TOTAL ORÍGENS	10.391.903,48	9.776.396,54
TOTAL APLICACIONS	3.346.929,29	3.186.611,22			
EXCÉS D'ORÍGENS S/APLICACIONS (AUGMENT DE CAPITAL CIRCULANT)	7.044.974,19	6.589.785,32	EXCÉS D'APLIC. S/ORÍGENS (DISMIN. DE CAP. CIRCULANT)		

VARIACIÓ CAPITAL CIRCULANT	EXERCICI 2018		EXERCICI 2017	
	AUGMENTS	DISMINUCIONS	AUGMENTS	DISMINUCIONS
2. Deutors				
a) Pressupostaris	168.396,95			38.711,34
b) No pressupostaris		85,00		642,14
3. Creditors				
a) Pressupostaris	5.924,15		22.079,67	
b) No pressupostaris		21.890,49		11.719,45
7. Tresoreria				
a) Caixa	1.766,06			2,25
b) Bancs i institucions de crèdit		52.472,09		119.925,09
TOTAL	176.087,16	74.447,58	22.079,67	171.000,27
TOTAL VARIACIÓ DEL CAPITAL CIRCULANT	101.639,58			148.920,60

3.2. Romanent de tresoreria

L'estat de romanent de tresoreria al tancament de l'exercici és el següent:

	IMPORTS	
1.- (+) DEUTORS PENDENTS DE COBRAMENT		237.730,61
DE PRESSUPOST D'INGRESSOS. PRESSUPOST CORRENT	237.730,61	
DE PRESSUPOST D'INGRESSOS. PPTOS. TANCATS	0,00	
D'OPERACIONS COMERCIALS (*)	0,00	
DE RECURSOS D'ALTRES ENS PÚBLICS	0,00	
D'ALTRES OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES	00,00	
MENYS = SALDOS DE DUBTÓS COBRAMENT	0,00	
MENYS = INGRESSOS REALITZATS PENDENTS D'APLICACIÓ DEFINITIVA	0,00	
2.- (-) CREDITORS PENDENTS DE PAGAMENT		247.632,35
DE PRESSUPOST DE DESPESES. PRESSUPOST CORRENT	67.070,02	
DE PRESSUPOST DE DESPESES. PPTOS. TANCATS	0,00	
DE PRESSUPOST D'INGRESSOS	0,00	
D'OPERACIONS COMERCIALS (*)	0,00	
DE RECURSOS D'ALTRES ENS PÚBLICS	0,00	
D'ALTRES OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES	180.562,33	
MENYS = PAGAMENTS REALITZATS PENDENTS D'APLICACIÓ DEFINITIVA	0,00	
3.- (+) FONS LÍQUIDS		408.925,60
4.- ROMANENT DE TRESORERIA AFECTAT		0,00
5.- ROMANENT DE TRESORERIA PER A DESPESES GENERALS (1 - 2 + 3 - 4)		399.023,86
ROMANENT DE TRESORERIA TOTAL (1 - 2 + 3) / (4 + 5)		399.023,86
(*) SOLS ORGANISMES AUTÒNOMS NO ADMINISTRATIUS		

A l'efecte d'allò estipulat en la disposició addicional primera de la Llei 28/2018, de 28 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2019, es fa constar que el romanent de tresoreria no emprat en la incorporació de romanents de crèdit a l'exercici 2019 puja a 356.245,16 euros. Es considera afectat aquell romanent que s'acorde incorporar a l'exercici 2019 per la Junta de Coordinació i Règim Interior de la institució.

3.3. Tresoreria

L'estat de tresoreria, al tancament de l'exercici 2018, és el següent:

CONCEPTES	IMPORTS	
1. COBRAMENTS		9.483.097,06
a. (+) del pressupost corrent	3.244.705,10	
b. (+) de pressupostos tancats	69.333,66	
c. (+) d'operacions no pressupostàries de tresoreria	6.169.058,30	
d. (+) d'operacions comercials	0,00	
2. PAGAMENTS		9.533.803,09
a. (+) del pressupost corrent	3.294.535,45	
b. (+) de pressupostos tancats	72.994,17	
c. (+) d'operacions no pressupostàries de tresoreria	6.166.273,47	
d. (+) d'operacions comercials	0,00	
1. FLUX NET DE TRESORERIA DE L'EXERCICI (1-2)		-50.706,03
3. Saldo inicial de tresoreria		459.631,63
II SALDO FINAL DE TRESORERIA (1+3)		408.925,60

L'estat del flux net de la tresoreria de l'exercici 2018 és el següent

ESTAT DEL FLUX NET DE TRESORERIA DE L'EXERCICI			
PAGAMENTS	IMPORT	COBRAMENTS	IMPORT
1. Operacions de gestió	3.281.409,00	1. Operacions de gestió	3.244.705,10
a) Compres netes	0,00	a) Vendes netes	0,00
b) Serveis exteriors	256.876,71	b) Impostos directes	0,00
c) Tributs	4.822,93	c) Impostos indirectes	0,00
d) Despeses de personal	2.791.947,67	d) Taxes, preus públics i contribucions especials	0,00
e) Prestacions socials	0,00	e) Cotitzacions socials	0,00
f) Transferències i subvencions	227.687,39	f) Transferències i subvencions	3.239.654,79
g) Despeses financeres	74,30	g) Ingressos financers	0,00
h) Altres despeses de gestió corrent	0,00	h) Altres ingressos de gestió corrents	5.050,31
2. Despeses de formalització de deutes	0,00		
3. Adquisicions d'immobilitzat	13.126,45	2. Deutes a llarg termini	0,00
a) Destinats a l'ús general	0,00	a) Emprèstits i passius anàlegs	0,00
b) I. Immaterials	1.301,23	b) Préstecs rebuts	0,00
c) I. Materials	11.825,22	c) Altres conceptes	0,00
4. Cancel·lació anticipada de deutes a llarg termini	0,00	3. Pressupostos tancats	69.333,66
a) Emprèstits i passius anàlegs	0,00	a) Operacions de gestió	69.333,66
b) Préstecs rebuts	0,00	b) Deutes	0,00
5. Pressupostos tancats	72.994,17	c) Alienació d'immobilitzat	0,00
a) Operacions de gestió	63.423,07	d) Alienació d'inversions financeres a CT	0,00
b) Adquisicions d'immobilitzat	9.571,10	4. Comptes no pressupostaris	5.086.615,37
c) Cancel·lació de deutes	0,00	a) Creditors no pressupostaris	724.189,00
d) Adquisició d'inversions financeres a CT	0,00	b) Deutors no pressupostaris	3.649,26
6. Comptes no pressupostaris	5.083.830,54	c) Per administració de recursos d'altres ens	0,00
a) Avançaments de tresoreria	0,00	d) Altres conceptes no pressupostaris	4.358.777,11
b) Creditors no pressupostaris	721.907,77		
c) Deutors no pressupostaris	3.145,66		
d) Per administració de recursos d'altres ens	0,00		
e) Altres conceptes no pressupostaris	4.358.777,11		
TOTAL PAGAMENTS	8.451.360,16	TOTAL COBRAMENTS	8.400.654,13
SUPERÀVIT DE TRESORERIA	0,00	DÈFICIT DE TRESORERIA	50.706,03

3.4. Conciliació del resultat economicopatrimonial i el saldo pressupostari

En el quadre següent es mostra la conciliació entre el resultat de la liquidació de l'exercici pressupostari i el del compte del resultat economicopatrimonial de l'exercici 2018.

	Imports
1. Resultat economicopatrimonial	-12.123,33
2. Resultat pressupostari de l'exercici	120.830,24
3. Diferència en resultats (1-2)	-132.953,57
Factors de diferència en els resultats	
A) Ingressos pressupostaris no econòmics	0,00
VIII Reinteguments de préstecs	0,00
B) Despeses econòmiques no pressupostàries	188.792,06
Pèrdues i despeses extraordinàries	8.845,20
Dotació a la provisió d'insolvències	160.756,20
Despeses meritades en 2018	19.190,66
C) Despeses pressupostàries no econòmiques	55.838,49
Inversions	13.126,45
Actius financers	0,00
Despeses avançades en 2018 amb venciment en 2019	42.712,04
D) Ingressos econòmics no pressupostaris	0,00
Benefici i ingressos extraordinaris	0,00
4. Diferència en els factors (A+B)-(C+D)	132.953,57
Conciliació: diferència en resultats + diferència en els factors (3+4)	
	0,00

4. Informació sobre l'execució de la despesa pública

4.1. Modificacions de crèdit

Durant l'exercici s'han produït les següents modificacions dels crèdits existents en el pressupost de despeses:

CAPÍTOL	CRÈDITS. EXTRAORD.	SUPLEM. CRÈDIT	AMPLIAC. DE CRÈDIT	POSITIVES	NEGATIVES	INCORPORAC. ROMANENTS DE CRÈDIT	CRÈDITS GENERATS INGRESSOS	BAIXES PER ANUL·LACIÓ	TOTAL MODIFICACIÓ
1	0,00	0,00	0,00	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

S'ha de fer constar que la totalitat de la incorporació de romanents de 2018 s'ha finançat mitjançant la incorporació de part del romanent de tresoreria existent el 31 de desembre de 2017.

4.2. Execució de projectes d'inversió

No hi ha projectes d'inversió pendents d'execució al tancament de l'exercici.

4.3. Romanents de crèdit

Capítol	ROMANENTS COMPROMESOS I NO COMPROMESOS	
	INCORPORABLES (DA 1ª LP)	NO INCORPORABLES
I Despeses de personal	186.443,99	0,00
II Despeses de funcionament	159.169,61	0,00
III Despeses financeres	4.925,70	0,00
IV Transferències corrents	16.592,00	0,00
VI Inversions reals	26.782,25	0,00
VIII Actius financers	60,00	0,00
Total	393.973,55	0,00

Els romanents de crèdit són crèdits pressupostaris que en finalitzar l'exercici no han arribat a la fase de contracció de l'obligació.

Cal fer constar el que disposa l'apartat primer de la disposició addicional primera de la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 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 i el Comitè Econòmic i Social podran incorporar els romanents de pressupostos anteriors als mateixos capítols pressupostaris en què estigueren consignats en 2018. Aquesta disposició, si bé en cas d'incorporació de romanents obliga a fer-ho en els mateixos capítols econòmics, no limita que la seua incorporació s'haja de fer en una fase concreta —o a partir d'una fase concreta— de tramitació pressupostària, per la qual cosa aquests romanents queden en disposició del que la Junta de Coordinació i Règim Interior considere que haja d'incorporar-se a l'exercici 2019.

4.4. Contractació administrativa

En el quadre que apareix a continuació es resumeix la contractació administrativa de l'exercici, excepció feta dels contractes menors d'import inferior a 5.000 euros, que es detallen en el perfil del contractant i en el portal de transparència de la institució.

Tipus de Contracte	Procediment adjudicació	Convocats en l'exercici	Adjudicats en l'exercici	Import adjudicat
Serveis	Acord marc	0	0	152.081,60
Serveis	Negociat	0	0	2.250,00
Serveis	Acord marc	0	0	25.000,00
Serveis	Acord marc	0	0	52.500,00
Subministraments	Acord marc	1	1	18.000,00
Subministraments	Acord marc	1	1	15.414,47
Subministraments	Acord marc	0	0	5.000,00
Serveis	Pròrroga AM	0	0	615,10
Serveis	Menor	1	1	6.515,40
Serveis	Menor	1	1	7.198,21
Serveis	Menor	0	0	17.900,0
Serveis	Menor	1	1	5.046,52
Assegurança	Privat	1	1	31.614,72
Subministraments	Acord marc	1	1	1.960,00
Subministraments	Acord marc	1	1	1.479,00
Privat	Simplificat sumari	1	0	32.500,00

4.5. Personal

La composició de la plantilla i de la relació de llocs de treball del Síndic de Greuges, al tancament de l'exercici, és la següent:

		Homes	Dones
• Alts càrrecs:	3	3	
• Secretari general:	1	1	
• Personal tècnic superior:	17	11	6
• Personal tècnic mitjà:	3		3
• Personal administratiu:	13	4	9
• Personal subaltern:	2	2	
	Total	21	18

La situació de la plantilla (llocs ocupats) el 31 de desembre de 2018 i les retribucions abonades amb càrrec a les obligacions reconegudes en aquest exercici són les següents:

Categoria	Total perceptors	Import 2018
10 Alts càrrecs	3	277.307,48
11 Personal eventual	36	1.957.555,14
12 Triennis		68.684,43
15 Gratificacions i festius		1.210,31
16 Quotes socials i assegurances		524.924,05

Es fa constar que al tancament de l'exercici s'ha comptabilitzat la meritació de la paga extraordinària del mes de juny en la comptabilitat econòmicofinancera.

4.6. Creditors pressupostaris

El saldo d'aquest epígraf del balanç, en data 31 de desembre de 2018 (67.070,02), està format íntegrament per les obligacions pendents de pagament que es deriven de la liquidació del pressupost de despeses de l'exercici.

4.7. Obligacions pendents de pressupostos tancats

En data 31 de desembre de 2018 no queden obligacions pendents de pagament d'exercicis tancats.

4.8. Compromisos de despeses amb càrrec a exercicis futurs

El quadre següent mostra en euros les despeses compromeses amb càrrec a exercicis posteriors al 31 de desembre de 2018.

Concepte	Exercici 2019	Exercici 2020	Exercici 2021
Seguretat	15.841,85		
Telefonia Lot 2	8.893,07	7.401,72	2.467,24
Telefonia Lot 3	13.994,45	15.574,77	3.673,46
Prevenió riscos	2.138,25		
Correus i Telègrafs	3.250,00		
Combustible	10.890,00	1.815,00	
Energia elèctrica	3.108,57		
Neteja	584,21		

4.9. Operacions no pressupostàries

El quadre següent mostra la informació sobre els moviments que hi ha hagut en els diversos comptes no pressupostaris en l'exercici.

1. DEUTORS

Cte.PGCP.	CONCP.	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL PEND. COBRAMENT	RECTIFICACIÓ	PAGAMENTS EFECTUATS	TOTAL CÀRREC	DATA (INGRESSOS)	SALDO PEND. COBRAMENT EL 31/12
5650	10080	FIANCES CONSTITUÏDES A CURT TERMINI	55,00	0,00	0,00	55,00	55,00	0,00
5660	10080	DEPÓSITS CONSTITUÏTS A CURT TERMINI	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.CREDITORS

Cte.PGCP.	CONCP.	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL PEND. PAGAMENT	RECTIFICACIÓ	INGRESSOS REALITZATS	TOTAL DATA	CARREC (PAGAMENTS)	SALDO PEND. PAGAMENT EL 31/12
416	20900	CRED. NO PRESSUPOSTARI	0,00	0,00	902.175,35	902.175,35	902.175,35	0,00
419	20060	ALTRES CREDITORS NO PRESSUPOSTARIS	177.862,50	0,00	180.267,58	358.130,08	177.862,50	180.267,58
4751	20001	HISENDA PÚBLICA CREDITORA PER IRPF	0,00	0,00	621.663,96	621.663,96	621.663,96	0,00
4760	20030	SEGURETAT SOCIAL CREDITORA	0,00	0,00	98.638,56	98.638,56	98.638,56	0,00
5600	20080	FIANCES REBUDES A C.T.	0,00	0,00	294,75	294,75	0,00	294,75
5610	20060	RETENCIONS	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. Transferències i subvenciones concedides

Partida	Previsions definitives	Obligacions reconegudes	Pagaments realitzats	Pendents de pagament el 31/12
Transferències a la Generalitat. Mer. rom.	222.279,39	222.279,39	222.279,39	0,00

La partida "Transferències a la Generalitat per devolució de romanents" és conseqüència del canvi de criteri de comptabilització del romanent de tresoreria que cal tornar a la Generalitat, d'acord amb el que s'estableix anualment en la disposició addicional primera de la Llei de pressupostos de la Generalitat. A diferència d'exercicis anteriors, i seguint el criteri de les Corts Valencianes, s'ha registrat aquesta devolució com una transferència concedida a la Generalitat per devolució del romanent en compte de com una modificació per anul·lació en els drets que cal cobrar de la Generalitat. L'import consignat per aquest concepte en el capítol de transferències i subvencions concedides de l'estat de despeses de la liquidació del pressupost s'ha compensat en formalització amb els drets que cal cobrar de la Generalitat.

Aquest canvi de criteri no té cap efecte en la determinació del superàvit de finançament de l'exercici 2018 ni en el romanent de tresoreria el 31 de desembre de 2018.

5. Informació sobre l'execució de l'ingrés públic**5.1 Procés de gestió**

La gestió del pressupost d'ingressos durant l'exercici 2018, en el màxim nivell de detall, ha sigut la següent:

5.1.1. Ingressos de corrent

Classificació econòmica	Previsions inicials	Modificacions	Previsions definitives	Drets reconeguts total	Drets anul·lats	Reconegut net	Recaptació neta
391 Altres ingressos	0,00	0,00	0,00	5.050,31	0,00	5.050,31	5.50,31
431 Transferència corrent	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 Interessos de depòsits	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
870 Romanents de tresoreria	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 pressupostos de tancats d'ingressos

No queden ingressos pendents de cobrament d'exercicis tancats.

En principi, els únics recursos financers del Síndic de Greuges són els que hi ha consignats en les respectives lleis de pressupostos, alliberats mensualment per la tresoreria de la Generalitat. En la pràctica, a aquests ingressos cal afegir, encara que en una quantia molt reduïda, algun ingrés eventual.

Encara que els fons de la Generalitat no són estrictament "ingressos", i que el Síndic de Greuges és part intrínseca de la Generalitat i en puritat és una mera transferència interna de fons de Tresoreria als comptes bancaris del Síndic, als efectes de gestió pressupostària, comptable i de control de la institució, s'ha considerat necessari elaborar un estat d'ingressos i comptabilitzar-los en el concepte pressupostari 431 "transferències corrents".

Els ingressos consignats a favor del Síndic de Greuges en la Llei de la Generalitat 22/2017, de 29 de desembre, de pressupostos per a 2018, van pujar a 3.448.070,00 euros.

Els drets anteriorment mencionats constitueixen la principal font d'ingressos del Síndic de Greuges, ja que representen pràcticament el 100% dels drets reconeguts en el pressupost de l'exercici 2018.

Mitjançant Acord del Consell, de 15 d'octubre de 2018, es va aprovar la compensació del romanent de tresoreria existent el 31 de desembre de 2017 per import de 222.279,39 euros. Aquest reintegrament s'ha realitzat en la forma indicada en el punt 4.10.

5.2. Aplicació del romanent de tresoreria exercici 2017

Del romanent de tresoreria no afectat existent el 31 de desembre de 2017 s'han aplicat 55.914,23 euros per a finançar modificacions del pressupost de despeses. De la quantia restant s'han retornat a la Generalitat 222.279,39 euros, mitjançant la compensació acordada pel Consell, d'acord amb el que estableix l'apartat 3 de la disposició addicional primera de la Llei 22/2017, de 29 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2018.

6. Despeses amb finançament afectat

No existeixen despeses amb finançament afectat al tancament de l'exercici.

7. Informació sobre l'immobilitzat no financer

7.1. Immobilitzat immaterial i material

Els moviments de l'exercici dels principals epígrafs de l'immobilitzat material i immaterial són els següents:

Immobilitzat material

Denominació	Saldo net el 31/12/2017	Altes	Baixes	Saldo net el 31/12/2018	Amortització acumulada
Construccions	5.896.080,66	0,00	0,00	5.896.080,66	314.457,64
Maquinària i instal·lacions	250.998,23	0,00	112.366,83	138.631,40	63.407,54
Mobiliari	74.772,25	1.031,58	3.005,06	72.798,77	57.593,93
Equips processos informació	369.620,30	4.853,09	133.563,49	240.909,90	147.993,54
Elements de transport	52.154,15	0,00	0,00	52.154,15	52.154,15
Altres immobilitzat material	77.506,95	5.940,55	6.695,80	76.751,70	81.398,81

Immobilitzat immaterial

Denominació	Saldo net el 31/12/2017	Altes	Baixes	Saldo net el 31/12/2018	Amortització acumulada
Altres immobilitzat immaterial	115.871,25	1.031,23	462,12	116.710,36	60.151,60

En el present exercici s'ha revisat gran part de l'immobilitzat material i immaterial a fi d'actualitzar-lo i efectuar la corresponent regularització comptable.

Amortitzacions

Els coeficients d'amortització aplicats són els oficialment aprovats mitjançant el Reial decret 1777/2004, amb l'excepció dels llibres que s'amortitzen en la seua integritat en l'exercici en què són adquirits.

Immobilitzat adscrit

El principal element de l'immobilitzat, el constitueix la seu del Síndic de Greuges, formada per dos edificis, l'un situat al carrer Pascual Blasco, núm. 1 i l'altre al carrer Cid, núm. 4, de la ciutat d'Alacant. L'afectació a les Corts Valencianes del primer va ser acordada per Ordre de la Conselleria d'Economia i Hisenda de 17 de novembre de 1993 i la del carrer Cid per Ordre de data 22 de juny de 1995.

8. Informació sobre els fons propis

El moviment dels fons propis durant l'exercici 2018 ha sigut el següent:

		SALDO EL 31/12/2017	Traspàs	SALDO EL 31/12/2018
100	Patrimoni	5.709.740,39	0,00	5.709.740,39
101	Patrimoni rebut en adscripció	5.899.085,72	-3.005,06	5.896.080,66
120	Resultats negatius exercicis anteriors	-5.111.263,57	-252.416,15	-5.363.679,72
120	Resultats de l'exercici 2017	-252.416,15	252.416,15	0,00
129	Resultats de l'exercici 2018	0,00	-12.123,33	-12.123,33
	Total	6.245.146,39	-15.128,39	6.230.018,00

9. Informació sobre les inversions financeres

Els fons líquids que consten en la tresoreria del Síndic de Greuges el 31 de desembre de 2018 pujaven a 408.925,60 euros, dels quals, 2.293,32 euros es trobaven en metàl·lic en les dependències del Síndic i 406.632,287 euros estaven en una entitat bancària. S'hi adjunta com a annex I l'acta d'arqueig, degudament signada pels responsables del Síndic, i com a annex I el certificat de l'entitat bancària en què es troben situats els fons.

10. Control i fiscalització

De conformitat amb el que hi ha establert en l'article 34.4 del Reglament d'Organització i Funcionament del Síndic de Greuges, la persona directora de l'Àrea Econòmica de les Corts Valencianes exercirà la funció assessora i fiscalitzadora del Síndic de Greuges, però en la pràctica, fins a hores d'ara, no s'havia aplicat aquest control sobre la institució. Tanmateix, la Mesa de les Corts, en la seua reunió de 13 de novembre de 2018 va acordar que a partir de l'1 de gener de 2019 la Intervenció de les Corts efectuarà un control financer permanent (de legalitat i comptable) de l'activitat econòmica del Síndic de Greuges.

El present compte anual es remet a les Corts Valencianes i al Síndic de Comptes de la Generalitat Valenciana als efectes corresponents.

Després de sotmetre a votació la present proposta, la Junta acorda aprovar-la per unanimitat."

I perquè així conste als efectes corresponents, estenc aquest certificat a Alacant, el dotze de març de dos mil dènou.

José Antonio Ivars Bañuls
Secretari general del Síndic de Greuges