



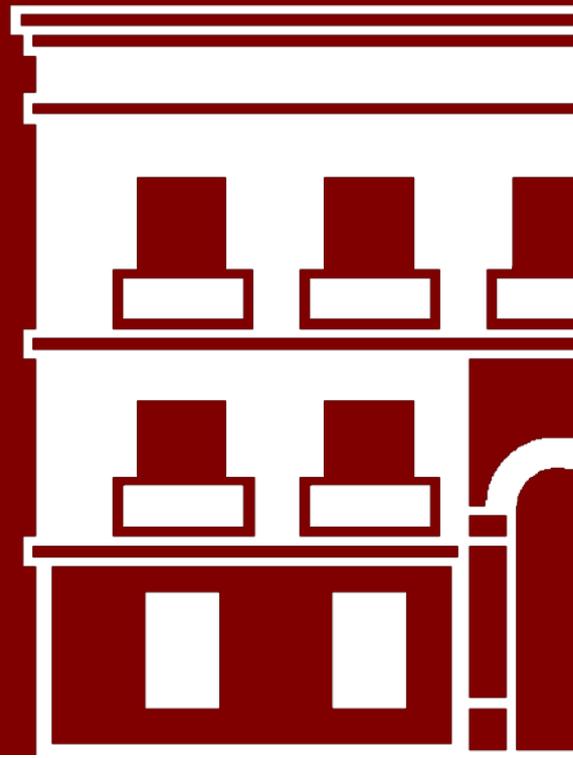
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

**Informe anual a les
Corts Valencianes**

2019

www.elsindic.com

Castellano





SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

Informe anual a les Corts Valencianes 2019

Alicante, 2020

Índice de capítulos

Capítulo 1	Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic.....	11
Capítulo 2	Actividad del Síndic de Greuges en cifras.....	19
Capítulo 3	Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención.....	35
Capítulo 4	Relaciones institucionales, observatorios y actividades.....	95
Anexo 1	Cuenta anual del Síndic de Greuges del ejercicio 2019	105

Índice general

Capítulo 1	Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic.....	11
Capítulo 2	Actividad del Síndic de Greuges en cifras.....	19
2.1	La actividad del Síndic de Greuges en cifras.....	19
2.1.1	Consultas y quejas dirigidas al Síndic de Greuges.....	19
2.1.2	Algunos datos de las personas que presentan las quejas.....	20
2.1.3	Sobre qué tratan las quejas gestionadas en 2019.....	21
2.1.4	Tramitación de las quejas durante 2019. Actuaciones del Síndic.....	23
2.2	Colaboración de las administraciones públicas con el Síndic de Greuges.....	25
2.2.1	Peticiones de informe a la administración no atendidas.....	25
2.2.2	Resoluciones a la administración no contestadas.....	28
Capítulo 3	Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención.....	35
3.1	Servicios sociales, dependencia, discapacidad, igualdad y menores.....	35
3.1.1	Renta valenciana de inclusión (RVI).....	35
3.1.2	Atención a la dependencia.....	39
3.1.3	Atención a las personas con discapacidad.....	40
3.1.4	Derechos de protección a familias numerosas.....	43
3.1.5	Derechos de las personas mayores.....	44
3.1.6	Pensiones no contributivas.....	44
3.1.7	Igualdad y derechos de la mujer.....	45
3.1.8	Menores.....	47
3.2	Sanidad.....	51
3.3	Educación, derechos lingüísticos y patrimonio cultural valenciano.....	55
3.3.1	Educación.....	55
3.3.2	Derechos lingüísticos.....	58
3.3.3	Patrimonio cultural valenciano.....	59
3.4	Vivienda.....	61
3.5	Empleo público.....	67

3.6	Medio ambiente.....	71
3.7	Consumo, industria, agricultura y hacienda	75
3.7.1	Consumo e industria.....	75
3.7.2	Agricultura	75
3.7.3	Hacienda.....	76
3.8	Servicios locales y urbanismo.....	79
3.8.1	Servicios locales.....	79
3.8.2	Urbanismo	82
3.9	Régimen jurídico, participación y transparencia.....	85
3.9.1	Régimen jurídico	85
3.9.2	Participación y transparencia.....	87
Capítulo 4 Relaciones institucionales, observatorios y actividades.....		95
4.1	Relaciones institucionales.....	95
4.1.1	Comparecencias en les Corts Valencianes.....	95
4.1.2	Relaciones con otras defensorías del pueblo.....	95
4.1.3	VI Jornada de los Derechos de la Infancia: La atención a menores extranjeros no acompañados.....	97
4.2	Observatorios.....	99
4.2.1	Observatorio del Menor	99
4.2.2	Observatorio para la defensa de las personas en situación de vulnerabilidad.....	99
4.3	Otras actividades.....	101
Anexo 1 Cuenta anual del Síndic de Greuges del ejercicio 2019		105

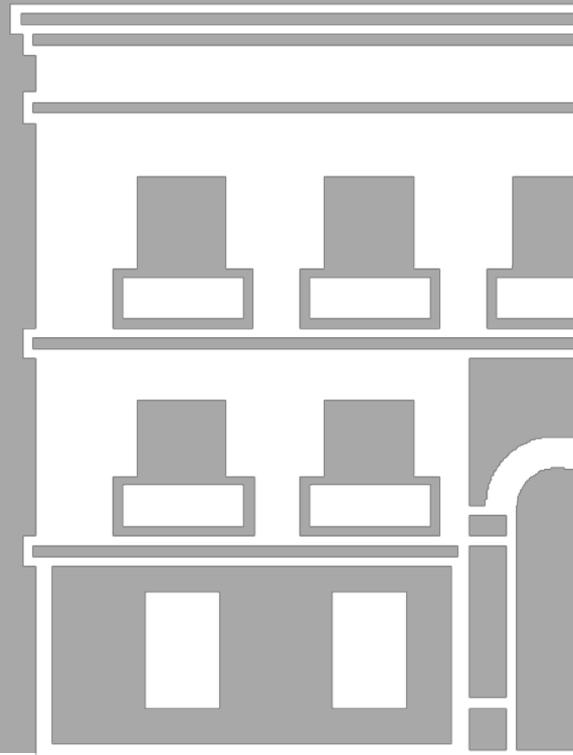
Índice de tablas

Tabla 1	Canal de recepción de las consultas atendidas por la Oficina de Atención Ciudadana en 2019	19
Tabla 2	Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2019.....	20
Tabla 3	Evolución comparada del número de quejas y consultas de la ciudadanía de 2014 a 2019	20
Tabla 4	Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2019	20
Tabla 5	Idioma elegido para la tramitación por las personas que presentaron quejas en 2019	21
Tabla 6	Gestión de las quejas de la ciudadanía por áreas y materias en 2019.....	21
Tabla 7	Gestión de las quejas de oficio por áreas y materias en 2019.....	22
Tabla 8	Principales organismos autonómicos y locales afectados en las quejas iniciadas en 2019.....	23
Tabla 9	Tipos de cierre de los expedientes de queja realizados en 2019	23

Capítulo

1

Consideraciones
generales sobre la
situación de los derechos
y la actuación del Síndic



Capítulo 1

Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic

Dos acontecimientos de singular relevancia convirtieron en atípico el ejercicio de 2019 para el Síndic de Greuges. En primer lugar, la disolución de les Corts en el mes de marzo, con la subsiguiente celebración de elecciones autonómicas. En segundo lugar, la finalización del mandato del titular de esta institución el 17/07/2019. Ambos episodios determinaron la existencia de un ejercicio con dos partes diferenciadas. La primera de ellas configurada como una etapa de continuidad respecto de los ejercicios anteriores, tanto en relación con la composición del Consell y de las corporaciones locales, como con la dirección de la institución del Defensor. En la segunda se produjeron cambios en los entes locales y, singularmente, una modificación de la estructura y la composición del gobierno valenciano; y un cambio en la titularidad del Síndic, que pasó de provisional a definitiva en el mes de noviembre.

Es preciso destacar que la disolución de la Cámara hizo imposible la reforma de la Ley 11/1988 que regula el funcionamiento del Síndic de Greuges, cuando el proyecto de ley presentado por el Consell ya había pasado el trámite de toma en consideración por el Pleno de la Cámara. El trámite se sustanció sin que se hubieran presentado enmiendas de totalidad o de devolución, por ningún grupo parlamentario, lo que pone de manifiesto un amplio consenso sobre los elementos básicos del citado proyecto de ley. La necesidad de esa reforma resulta incuestionable. La vigente ley autonómica de 1988 se elaboró siguiendo la guía de la estatal Ley Orgánica 3/1981, que desarrolló la institución del Defensor del Pueblo creada a partir del artículo 54 de Constitución Española.

La dinámica de trabajo del Síndic a lo largo de estos años, impulsada por la necesidad de ir dando respuesta a los nuevos requerimientos de la ciudadanía y a la evolución de las administraciones, ha ido rellenando las importantes carencias que se observan en la veterana norma de 1988 y en su confusa sistemática. Pero hoy no se puede ocultar que esta disposición principal, que ordena el trabajo del defensor valenciano, ha quedado absolutamente desfasada después de la modificación de 2006 de nuestro Estatut d'Autonomia. La vigente Ley del Síndic de Greuges no recoge todas las posibilidades que ofrece el actual Estatut, cuando es este quien otorga carta de naturaleza a la institución. Un número importante de comunidades autónomas que, como hicimos los valencianos, modificaron sus iniciales estatutos de autonomía han alumbrado ya una nueva generación de leyes orientadas a regular, con criterios actuales, las respectivas figuras del *ombudsman* o defensor del pueblo autonómico. Les Corts Valencianes deberían reflexionar sobre la oportunidad de remediar este desajuste.

El Síndic de Greuges deriva sus facultades de un mandato directo del Estatut d'Autonomia. Es un órgano de creación estatutaria con la obligación de velar por la

defensa de los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución española y el Título II del propio Estatut, en el ámbito competencial y territorial de la Comunitat Valenciana. El Síndic no se debe a otra obediencia, al margen de ese mandato estatutario. Pero el citado mandato es de una enorme amplitud, tanto en cuanto a la diversidad de sus contenidos como en relación con la falta de detalle en la definición de los derechos y libertades cuya defensa se encomienda. Este hecho obliga a la institución al ejercicio permanente de extraer, de los principios y declaraciones a que remite la norma estatutaria, criterios y reglas para valorar las actuaciones concretas de las administraciones públicas y pronunciarse al respecto. De acuerdo con la ley vigente, estas valoraciones y pronunciamientos del Defensor no se limitan a los actos administrativos dictados en ejecución de las normas, sino que alcanzan a la producción normativa de estas administraciones e incluso de la propia cámara legislativa. De manera expresa, el artículo 28.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988 faculta al Síndic para sugerir cambios en las normas legislativas o reglamentarias, propuestas y sugerencias que pueden dirigirse a los órganos ejecutivos de las administraciones y también a les Corts.

La actuación del Síndic conduce, por un lado, a hacer expresas llamadas de atención sobre la obligación de respetar la normativa en vigor que alcanza a todas las administraciones públicas, las empresas que gestionan servicios públicos o actividades de interés general y a cualesquiera entes o sociedades que reciben subvenciones procedentes de las administraciones valencianas. Por otro lado, el Síndic puede sugerir cambios en las normas o en la interpretación que se hace de estas, siempre que considere que la aplicación de esas normas está produciendo «situaciones injustas o perjudiciales» para la ciudadanía. Estas sugerencias o llamadas de atención derivan, en última instancia y sin perjuicio del permanente empeño en colegiar las decisiones con los dos adjuntos y con los asesores de la institución, del juicio crítico del titular de esta institución. Antes de poner la firma bajo las resoluciones que se elaboran en la entidad, el síndic debe analizar las actuaciones o la inactividad de las administraciones, a la luz de su personal interpretación de las reglas y principios que se deducen de los señalados títulos de la Constitución y el Estatut y de los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos que en ellos se recogen. No es necesario insistir en que la doctrina del Tribunal Constitucional, del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y del Tribunal de Justicia de la Unión Europea acotan el terreno en el que se mueven las valoraciones e interpretaciones del defensor.

El síndic tiene un compromiso de imparcialidad que resulta imperativo. No puede reclamar respeto a la institución si no asume, expresamente y por convicción, ese compromiso. Pero la búsqueda de la imparcialidad se aborda reconociendo que todo juicio sobre lo que es injusto o perjudicial tiene un inevitable componente subjetivo, con fundamento en los valores morales de quien lo emite. Partiendo de la constatación de ese hecho ineludible, la literatura internacional especializada suele calificar la figura del *ombudsman* o defensor como *institución de impronta personal*. El desempeño de este mandato estatutario obliga a quien lo asume a un permanente ejercicio de valoración, no solo legal sino también moral, de los hechos o situaciones sobre los que se proyectan las decisiones que adopta. Valoración que debe hacer siempre, tanto si actúa como si no, porque la no actuación también implica una elección.

Esta introducción me parece necesaria dado que este es el primer informe anual que presento ante les Corts Valencianes como titular de la institución. Permítaseme, a modo de programa de actuación, esbozar lo que van a ser las líneas inspiradoras de la actuación del Síndic de Greuges, mientras se mantengan las actuales circunstancias.

Este programa deriva de una estimación previa sobre la utilidad de la institución, relacionada, a su vez, con la magnitud de los problemas a los que se debe enfrentar y con los medios de los que dispone. En un ejercicio de realismo, la limitación de medios y facultades impone modular la intensidad de la intervención a partir de dos premisas: *para quién* y *para qué* resulta imprescindible la intervención del Síndic de Greuges.

Es cierto que el Síndic reacciona ante cualquier reclamación planteada por la ciudadanía frente a la actividad o inactividad de las administraciones. Así es y así debe seguir siendo. Todo aquel que considere vulnerado un derecho tiene la facultad de dirigirse a esta institución con su denuncia. A partir de ahí, se iniciará un expediente de queja que dará lugar, normalmente, a una resolución del Síndic. Pero es igualmente cierto que todos los problemas que deben hacer intervenir a la institución no presentan el mismo grado de urgencia ni de gravedad.

En mi concepción, el Síndic resulta realmente imprescindible *para quienes* disponen de menos recursos o habilidades sociales. Hablamos de personas que se encuentran verdaderamente desamparadas ante situaciones que cuestionan la capacidad de llevar una vida mínimamente digna. Porque las violaciones de derechos también se combaten ante los tribunales de justicia, pero el acceso a estos no está fácilmente al alcance de quienes carecen de medios, conocimientos o relaciones. Pensando en ellos, quiero afirmar que mi objetivo será convertir al Síndic, principalmente, en el recurso de los sin recursos. Los problemas que afectan a estos grupos sociales suelen tener un acusado carácter de subsistencia. Son problemas básicos, primarios, esenciales. De su solución depende la posibilidad de afrontar la existencia de una manera soportable o derivar hacia la senda de la marginalidad y la exclusión. Para contribuir a esa solución, en muchas ocasiones resulta imprescindible la labor del Síndic. Es el *para qué* de su intervención.

La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea vincula, a través de su artículo 43, la actuación del Defensor del Pueblo Europeo a la defensa del derecho a una buena administración recogido en el artículo 41 del mismo Título V, denominado Ciudadanía. Es la única mención de la figura del Defensor que aparece en este texto aprobado en 2010, texto que constituye el último punto de referencia europeo en materia de derechos y libertades. Este posicionamiento de la Carta viene a orientar el trabajo de los defensores europeos en sus diferentes ámbitos. Porque, sin descuidar la atención que merece el respeto al resto de los derechos fundamentales, creo que la defensa del derecho a una buena administración, recogido también en el artículo 9 de nuestro Estatut, constituye la mejor manera de defender los derechos y libertades de aquellos que más necesitan del Síndic.

Desde el punto de vista del reconocimiento de los derechos, podemos afirmar que la Comunitat Valenciana se encuentra, hoy, a la vanguardia de lo que se conoce como

modelo social europeo o estado del bienestar. Pero el reconocimiento de los derechos sobre el papel no es suficiente. Lo que necesitamos, de verdad, es la eficacia práctica de ese reconocimiento. Para ello necesitamos una buena administración, lo que convierte la defensa de ese derecho en el epicentro de la acción del Síndic de Greuges.

De forma recurrente y en número más que considerable, la ciudadanía expresa ante el defensor sus quejas por los retrasos en la satisfacción de los derechos o prestaciones que les reconocen las leyes. En ciertos supuestos, más que de retrasos debemos hablar sencillamente de olvidos o de abandonos. Plazos que se exceden de forma escandalosa, por acostumbrada, constituyen la seña de identidad de algunas de esas prestaciones que hemos señalado como básicas para no sentirse excluido de una sociedad que se presume avanzada. Vivienda, servicios sociales básicos, atención a la discapacidad o a la dependencia, prestaciones de emergencia o de inclusión son materias que concentran las llamadas de auxilio más angustiosas que recibe el Síndic. A ellas debemos dedicar nuestros mayores esfuerzos y todas ellas tienen relación con el buen funcionamiento de las administraciones.

La tarea de defender el derecho a una buena administración, cuando la ley no dota de carácter ejecutivo a las decisiones que se adoptan, convierte la labor de los defensores en un ejercicio de reproches públicos respecto del funcionamiento de las administraciones cuya actividad debe supervisar. La figura conocida internacionalmente como *ombudsman* no tiene, históricamente, otra forma de coerción. Usar el reproche público con sensatez, pero de manera firme, constituye un ejercicio virtuoso en el que no siempre se acierta. El defensor no puede ignorar las limitaciones humanas y materiales de las administraciones, pero, sobre todo, el defensor no puede ignorar los derechos que asisten a ciudadanas y ciudadanos. No puede reclamársele equidistancia a la hora de ponderar entre circunstancias de las administraciones y derechos de los ciudadanos. Por eso, desde su vinculación a quienes viven en la zona dura de la sociedad, debe destacar las deficiencias de las acciones administrativas y sugerir modificaciones al respecto. En muchas ocasiones, esta labor no es bien aceptada por los destinatarios de las críticas, pero es la tarea que el Estatut encomienda al síndic y para la que ha sido elegido por les Corts.

Se pueden señalar algunas máximas imprescindibles para el desempeño de una buena administración, reglas que van a ser objeto de especial observación por parte del Síndic. Citaré aquí dos de ellas.

La primera es la simplicidad en el diseño de los procedimientos administrativos que permiten a la ciudadanía el acceso a las prestaciones más elementales. Los procedimientos tienen que ser comprensibles y accesibles para que puedan ser usados por todos, especialmente por quienes tienen menos habilidades culturales o sociales. Una administración laberíntica es incompatible, para muchos ciudadanos, con el disfrute de sus derechos. No todos tienen a su alcance acudir a asesorías, abogados o tribunales. En ellos debe pensar el defensor a la hora de supervisar el funcionamiento de las

administraciones. Simplicidad es sinónimo de accesibilidad, pero también es requisito de eficacia. Las prestaciones urgentes no pueden estar sujetas a tramitaciones complicadas.

La segunda regla es la de la transparencia. No puede haber buena administración donde falta transparencia. Tengo la firme convicción de que el sistema de democracia representativa es, con diferencia, el más eficaz para alcanzar el bienestar de la mayoría. Pero este sistema requiere, para su correcto funcionamiento, un alto nivel de transparencia en el funcionamiento de las administraciones. La información es el sustrato imprescindible para una adecuada y plural participación en la gestión de los asuntos públicos. Hoy tenemos ya adquirida una sólida posición legal y jurisprudencial en relación con el derecho de acceso a la información pública y, sin embargo, el Síndic de Greuges tiene que seguir actuando, día a día, en defensa de este derecho. Acuden al defensor los ciudadanos que quieren saber cómo se gestionan sus asuntos y no encuentran la respuesta a sus peticiones. Pero también acuden, de manera alarmantemente creciente, los representantes públicos que necesitan información para su labor y que no la obtienen de buen grado. Alcanzar el mayor nivel de transparencia en nuestras administraciones constituye, también, uno de los objetivos principales del Síndic. Para alcanzarlo, la institución hará uso de todas las facultades que le otorgan las leyes, incluido el recurso al Código Penal frente a todas aquellas autoridades que obstaculizaren su actuación.

Dicho esto, siquiera sea a modo de declaración de intenciones, no puedo por menos que destacar la utilidad de la institución. Son muchas la quejas que encuentran solución tras la intervención del Síndic, que viene a actuar como detonante de la respuesta administrativa. El objetivo se debe situar en la obtención del mayor número de problemas resueltos, tanto respecto de las quejas que plantea la ciudadanía, como de las que se abren de oficio. Estas últimas son indicadoras de la sensibilidad social de la institución, que debe ser capaz de adelantarse a las demandas ciudadanas en supuestos cuya capacidad de generar insatisfacciones o injusticias se presagia.

Incrementar la utilidad de la institución resulta una necesidad imperiosa, lo que requiere mejorar su eficacia. Con esa finalidad abordamos una profunda renovación de las herramientas que hacen posible nuestro trabajo, singularmente las asociadas a las nuevas tecnologías. Desde el ejercicio de 2019, la institución se encuentra en un proceso de renovación completa de su programa informático de gestión de las quejas, tarea que se está desarrollando por los propios trabajadores de la casa. La transición del antiguo programa a uno plenamente actualizado se está realizando sin retrasar la gestión ordinaria de los expedientes.

Comparar el número de quejas tramitadas en 2019 con sus equivalentes de los años precedentes puede llevar a la falsa impresión de que ha descendido asombrosamente el recurso al defensor, por parte de la ciudadanía. No ha sido así. Si hemos pasado de registrar 12.200 quejas en 2018 a 4.561 en 2019 es porque hemos ajustado los registros a la carga de trabajo que realmente produce cada problema planteado. Dicho en otros

términos, hemos pasado a agrupar las quejas presentadas por colectivos, dado que el trabajo que estas requieren no viene determinado por el número de ciudadanos que las plantean. De esta forma conseguimos valorar de forma más precisa nuestras necesidades de funcionamiento al tiempo que evitamos las distorsiones que se producían en la apreciación de la dimensión de los problemas, tal y como se ponía de manifiesto en el capítulo de Consideraciones generales del *Informe anual 2017*.

Siguiendo con este empeño de puesta al día de nuestros instrumentos, hemos iniciado un avance de las materias que conforman las estadísticas que consideramos de interés poner de relieve. La sociedad cambia y sus problemas, también. El registro de materias que nos sirven para agrupar la tipología de las quejas se encuentra en un proceso de revisión, con objeto de que se visualicen las áreas donde se concentran los problemas de la ciudadanía. Ese cambio de índices se puede apreciar ya en el apartado estadístico de este *Informe anual 2019*, aunque deberá seguir su transformación en los próximos ejercicios.

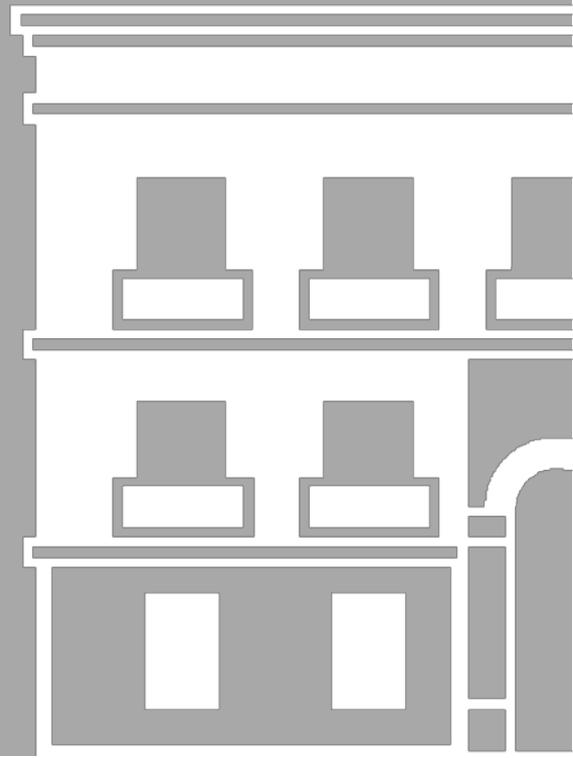
Finalmente, atendiendo la recomendación que recibimos en la presentación del anterior *Informe anual 2018* ante la Comisión de Peticiones de les Corts, hemos hecho un esfuerzo para resumir el contenido de la actividad del Síndic en 2019, aligerando la composición de este informe. Por ello, nos hemos limitado a señalar los problemas más significativos o más recurrentes, con indicación de la posición del Síndic al respecto. Para cada uno de ellos hemos aportado alguna resolución a título de ejemplo. A ellas se puede acceder desde la versión electrónica de este informe anual, a través del enlace que va incorporado al número de queja. También se puede acceder desde la página web de la institución, haciendo uso, igualmente, del número de queja. A partir de estas resoluciones se puede conocer la información ofrecida por las administraciones ante la petición del Síndic, y las reflexiones y motivaciones que sustentan la posición mantenida por el defensor. En todo caso, no está de más añadir que todas las resoluciones del Síndic son públicas y tienen presencia en la página web de la institución, para general conocimiento. Sin perjuicio de la importancia y la necesidad de los informes anuales, se puede decir que el trabajo de la institución es susceptible de seguimiento y control día a día, por todo aquel que esté interesado en hacerlo.

Para obtener el máximo partido de su trabajo, la institución del defensor necesita establecer una intensa colaboración con el parlamento. Hasta ahora, el Síndic ha comparecido para presentar el Informe anual y para hacer lo propio con algunos informes especiales. Encuentro que la relación ha resultado escasa. El Síndic puede ofrecer una mayor colaboración con los trabajos de la cámara, participando en las reuniones de sus comisiones cuando pueda aportar algo sobre los temas que se debaten, o tramitando con carácter distintivo las quejas que presenten las diputadas y diputados, como representantes de la ciudadanía. La institución está en condiciones de alcanzar un grado superior de rendimiento en su conexión con les Corts y acogerá, con agrado, cualquier paso que se dé en esa dirección.

Capítulo

2

Actividad del Síndic de Greuges en cifras



Capítulo 2

Actividad del Síndic de Greuges en cifras

2.1 La actividad del Síndic de Greuges en cifras

Como se ha señalado se ha producido un cambio de criterio en la manera de contar las quejas agrupadas, lo que ha reducido significativamente el número de quejas contabilizadas como presentadas en 2019 respecto a los años anteriores. Este hecho puede afectar a la adecuada comprensión de las tablas que vienen a continuación, dado que se utilizan parámetros que no son directamente equivalentes. En todo caso, la ciudadanía ha acudido al Síndic de manera similar a los últimos años, como se puede apreciar en la tabla 3 que compara la evolución del número de quejas y de consultas desde 2014 a 2019.

2.1.1 Consultas y quejas dirigidas al Síndic de Greuges

La ciudadanía se dirige al Síndic de Greuges para plantearle consultas y quejas a través de diversos canales.

Tabla 1

Canal de recepción de las consultas atendidas por la Oficina de Atención Ciudadana en 2019

Canal	Número de consultas	Porcentaje
Web / sede electrónica	6.283	52,70
Teléfono	3.221	27,02
Email	1.401	11,75
Personación	1.009	8,46
Correo postal	9	0,08
Total	11.923	100,00

Tabla 2
Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2019

Canal	Número de quejas	Porcentaje
Web / sede electrónica	2607	57,58
Correo postal	851	18,79
Personación	599	13,23
Email	275	6,07
Otras administraciones	165	3,64
FAX y Burofax	24	0,53
Defensor del Pueblo	7	0,15
Total	4528	100,00

Tabla 3
Evolución comparada del número de quejas y consultas de la ciudadanía de 2014 a 2019

Año	Número de quejas	Número de consultas
2014	13.010	10.249
2015	13.574	14.587
2016	14.095	14.156
2017	17.505	12.580
2018	12.162	10.961
2019	4.528	11.923

2.1.2 Algunos datos de las personas que presentan las quejas

Tabla 4
Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2019

Provincia	Habitantes	Número de quejas	Porcentaje de quejas
Alicante	1.825.332	2.630	58,08
Castellón	575.470	213	4,70
Valencia	2.540.707	1.520	33,57
Comunitat Valenciana	4.941.509	4.363	96,36
Otros orígenes		165	3,64

Tabla 5
Idioma elegido para la tramitación por las personas que presentaron quejas en 2019

Idioma	Número de quejas	Porcentaje de quejas
Castellano	4.085	90,22
Valenciano	443	9,78
Total	4.528	100,00

2.1.3 Sobre qué tratan las quejas gestionadas en 2019

Tabla 6
Gestión de las quejas de la ciudadanía por áreas y materias en 2019

Área / Materias del área	Quejas iniciadas en 2019	Actuaciones en quejas de años anteriores	Quejas concluidas en 2019
Servicios sociales, dependencia, discapacidad, igualdad y menores	1423	2396	3083
Atención a la dependencia	779	466	878
Servicios sociales	565	1912	2172
Menores	63	18	21
Derechos de género e igualdad	16	0	12
Sanidad	439	363	448
Sanidad	439	363	448
Educación, derechos lingüísticos y patrimonio cultural valenciano	256	3131	3281
Educación	154	3086	3177
Derechos lingüísticos	68	22	67
Patrimonio cultural valenciano	34	23	37
Vivienda	116	79	118
Vivienda	116	79	118
Empleo público	394	354	604
Empleo público	363	347	571
Empleo	31	7	33
Medio ambiente	232	342	458
Medio ambiente	232	342	458
Consumo, industria, agricultura y hacienda	444	69	399
Agricultura	267	2	266
Hacienda pública	118	30	78
Industria	29	24	24
Ejercicio de actividades económicas	19	8	19
Comercio y consumo	11	5	12
Servicios locales y urbanismo	352	624	786
Servicios públicos locales	116	113	163
Urbanismo	156	482	542
Tráfico	59	22	66
Bienes	21	7	15

Área / Materias del área	Quejas iniciadas en 2019	Actuaciones en quejas de años anteriores	Quejas concluidas en 2019
Régimen jurídico, participación y transparencia	551	179	355
Régimen jurídico	525	162	332
Colegios profesionales y administración corporativa	26	17	23
Otras materias que tienen quejas que afectan a diferentes áreas	37	19	37
Otras defensorías	194	94	187
Defensor del pueblo	193	94	186
Otros Defensores	1	0	1
Jurídico privadas y sub-<i>iudice</i>	90	0	85
Conflictos jurídico privados	64	0	60
Asuntos <i>sub-iudice</i> o con resolución judicial	26	0	25
Total	4528	7650	9841

Los datos de esta tabla se basan en los criterios de gestión de quejas acumuladas vigentes en el ejercicio completo de 2018 y años anteriores. Los criterios para 2019 son diferentes y eso puede generar desajustes en la interpretación de los números.

Tabla 7
Gestión de las quejas de oficio por áreas y materias en 2019

Área / Materias del área	Quejas iniciadas en 2019	Quejas de años anteriores	Total quejas gestionadas en 2019	Quejas concluidas en 2019
Servicios sociales, dependencia, discapacidad, igualdad y menores	17	12	29	15
Atención a la dependencia	2	0	2	1
Servicios sociales	6	4	10	6
Menores	8	8	16	8
Derechos de género e igualdad	1	0	1	0
Sanidad	1	2	3	3
Sanidad	1	2	3	3
Educación, derechos lingüísticos y patrimonio cultural valenciano	7	7	14	8
Educación	7	7	14	8
Vivienda	2	0	2	1
Vivienda	2	0	2	1
Medio ambiente	3	6	9	4
Medio ambiente	3	6	9	4
Servicios locales y urbanismo	3	1	4	1
Servicios públicos locales	1	1	2	1
Urbanismo	2	0	2	0
Total	33	31	64	35

Tabla 8
Principales organismos autonómicos y locales afectados en las quejas iniciadas en 2019

Organismo	Número de quejas
Autonómicos	2.475
Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	1.349
Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública	489
Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica	270
Conselleria de Educación	164
Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	112
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	49
Conselleria de Hacienda y Modelo Económico	18
Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad	8
Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática	3
Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital	2
Presidencia de la Generalitat Valenciana	8
Corts Valencianes	2
Locales	1524
Entes locales de la provincia de Alicante	826
Entes locales de la provincia de Castellón	118
Entes locales de la provincia de Valencia	580

2.1.4 Tramitación de las quejas durante 2019. Actuaciones del Síndic

Los datos de este apartado se refieren a quejas en las que se han realizado los correspondientes trámites durante 2019, independientemente de si las quejas se iniciaron en 2019 o en años anteriores.

Tabla 9
Tipos de cierre de los expedientes de queja realizados en 2019

Tipo de cierre	Número	Porcentaje
Cierre por solución de la queja	1.167	12,39
Cierre por compromiso de la administración para solucionar la queja	6.118	64,93
Cierre por actuación administrativa correcta	1.004	10,66
Cierre por no aceptación de la resolución del Síndic	687	7,29
Cierre por no respuesta a la resolución del Síndic	47	0,50
Cierre por desistimiento de la persona promotora	32	0,34
Resto de cierres	367	3,90
Total	9.422	100,00

2.2 Colaboración de las administraciones públicas con el Síndic de Greuges

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

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

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

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

2.2.1 Peticiones de informe a la administración no atendidas

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

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

[1809944](#), [1809899](#), [1810167](#), [1810576](#), [1809893](#)

Ayuntamiento de La Nucía

[1805474](#), [1805473](#), [1805475](#), [1805478](#), [1805479](#), [1805480](#), [1805481](#), [1805482](#), [1805483](#), [1805484](#), [1805485](#)

Ayuntamiento de Teulada

[1900465](#), [1900887](#), [1902021](#), [1900473](#), [1901307](#), [1900466](#)

Ayuntamiento de Xixona

[1900594](#), [1900831](#), [1900832](#), [1900833](#), [1900834](#), [1900836](#)

Ayuntamiento de Elda

[1900284](#), [1802019](#), [1810570](#)

Ayuntamiento de Gilet

[1901481](#), [1901508](#), [1900149](#)

Ayuntamiento de Torrent

[1900491](#), [1811470](#), [1800745](#)

Ayuntamiento de Oliva

[1900363](#), [1812091](#)

Ayuntamiento de Orihuela

[1901271](#), [1901167](#)

Ayuntamiento de Alboraya

[1901248](#)

Ayuntamiento de Cox

[1811485](#)

Ayuntamiento de Daimús

[1808104](#)

Ayuntamiento de Miramar

[1811118](#)

Ayuntamiento de Mutxamel

[1808756](#)

Ayuntamiento de Paiporta

[1901292](#)

Ayuntamiento de Pego

[1902151](#)

Ayuntamiento de Santa Pola

[1806440](#)

Ayuntamiento de Torreblanca

[1807187](#)

2.2.2 Resoluciones a la administración no contestadas

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

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

1802072, 1801559, 1804868, 1811729, 1804511

Conselleria de Educación

1805679, 1900426, 1804525

Conselleria de Vivienda

1900846

Consorcio de Aguas de la Marina Baja

1811463

Ayuntamiento de La Nucía

1804941, 1805473, 1805474, 1805475, 1805478, 1805479, 1805480, 1805481, 1805482, 1805483, 1805484, 1805485

Ayuntamiento de Cox

1805264, 1804850

Ayuntamiento de Elda

1802019, 1900284

Ayuntamiento de Oliva

1805512, 1801720

Ayuntamiento de Torrent

1810253, 1811470

Ayuntamiento de Alicante

1811794

Ayuntamiento de Benissa

1900952

Ayuntamiento de Catarroja

1811773

Ayuntamiento de Daimús

1808104

Ayuntamiento de Elche

1810606

Ayuntamiento de Godella

1901374

Ayuntamiento de Les Coves de Vinromà

1900563

Ayuntamiento de Miramar

1811118

Ayuntamiento de Montroy

1805492

Ayuntamiento de Mutxamel

1810466

Ayuntamiento de San Fulgencio

1802329

Ayuntamiento de Sant Joan de Moró

1804949

Ayuntamiento de Teulada

1811473

Ayuntamiento de Villalonga

1802244

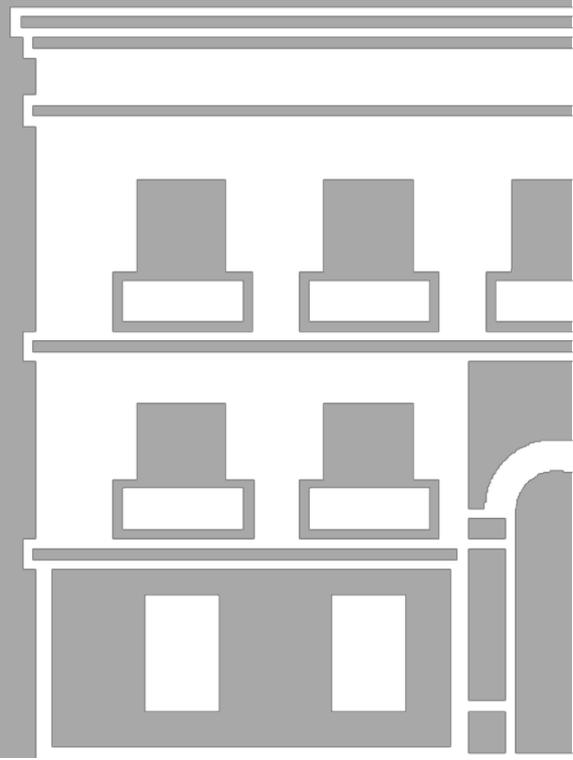
Ayuntamiento de Villena

1800466

Capítulo

3

Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención



Capítulo 3

Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención

3.1 Servicios sociales, dependencia, discapacidad, igualdad y menores

3.1.1 Renta valenciana de inclusión (RVI)

A pesar de suponer un importante avance normativo, la aplicación práctica de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, de renta valenciana de inclusión, está viéndose seriamente comprometida por la forma de descentralización de la tramitación y gestión en las entidades locales, sin garantizar una dotación de personal suficiente ni, sobre todo, estable.

El proceso todavía se complica más debido a la tramitación electrónica de la prestación, que se basa en una aplicación informática insuficientemente adaptada a todas las posibles situaciones previstas en la ley y para cuyo uso los profesionales de los equipos municipales de servicios sociales no han sido adecuadamente formados.

Por todo ello, nos vemos obligados a destacar la lentitud en la resolución de los expedientes. De una parte, en muchas ocasiones los informes-propuesta que tienen que elaborar las entidades locales superan en su realización con creces los tres meses previstos legalmente, llegando incluso a sobrepasar el año de tramitación en las grandes poblaciones. A su vez, también las direcciones territoriales de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas demoran la resolución de los expedientes más allá de los tres meses previstos legalmente, una vez recibidos los citados informes-propuesta.

Esta lentitud en resolver los expedientes de renta valenciana de inclusión provoca que las personas solicitantes se vean forzadas a demandar ayudas de emergencia en sus ayuntamientos de residencia. Esta situación añade complejidad y carga de trabajo a los profesionales de las entidades locales, que se ven muy limitados a la hora de realizar trabajos técnicos de elaboración y seguimiento de programas de inclusión social y laboral de las personas beneficiarias de la renta valenciana de inclusión.

Además, tal y como ya hicimos constar en nuestro Informe anual de 2018, la renta de inclusión es una prestación prevista para atender situaciones de necesidad básica y resulta inadecuado que los plazos previstos para su resolución hayan sido ampliados, de seis meses a ocho meses el primer año, superando los previstos para la anterior renta garantizada de ciudadanía, de tres meses. Lamentablemente, los plazos de resolución no

se cumplían con la renta garantizada de ciudadanía y siguen sin cumplirse con la renta valenciana de inclusión.

Así pues, la situación descrita no da respuesta ágil a las situaciones de necesidad cotidiana de personas en riesgo o situación de exclusión social y de ahí puede resultar que, a menudo, estas personas sigan siendo atendidas por entidades sin ánimo de lucro que desarrollan programas de emergencia dirigidos a cubrir necesidades básicas de alimentación, vestido, energía, etc.

Teniendo en cuenta la situación descrita y las numerosas quejas planteadas, el Síndic decidió a abrir una queja de oficio para cuya tramitación se recabaron informes de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y de 25 ayuntamientos de la Comunitat. La resolución emitida en la queja nº [1810193](#) contiene un análisis de los principales problemas planteados por el procedimiento de aplicación de la RVI, así como un conjunto de recomendaciones relativas a la dotación y formación del personal, a la simplificación del procedimiento, a la mejora de la aplicación informática de gestión y al diseño de programas personalizados de inclusión. La resolución se emitió el 21/01/2020. En el momento de redactar este informe se estaba a la espera de recibir la oportuna respuesta.

Con carácter general, las recomendaciones del Síndic a la Conselleria se dirigieron a que, en atención a lo dispuesto en la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconociera el derecho a la percepción de la prestación, contabilizando sus efectos retroactivos y fijando dicho periodo desde el primer día del mes siguiente al de la solicitud. Igualmente, el Síndic recomendó a los ayuntamientos que adoptaran las medidas necesarias para el cumplimiento de los plazos establecidos para la grabación y emisión de los informes-propuesta, preceptivos para la resolución.

En lo que respecta a las demoras en la resolución de expedientes nos encontramos distintas respuestas de la Conselleria. En unas ocasiones indica que han resuelto el expediente y procedido a su pago y en otras nos señala que siguen su trámite por orden cronológico de entrada. En ambos supuestos se ha superado con creces el plazo de seis meses establecidos legalmente.

En las respuestas de los ayuntamientos se nos indican las importantes dificultades que tienen para una gestión ágil y en plazo de las solicitudes de RVI, debido a la insuficiencia de personal, a la complejidad de la tramitación y al gran número de solicitudes.

A título ilustrativo de las demoras en resolución de expedientes, véase la queja nº [1903176](#).

En ella, la promotora nos indicaba que presentó en el Ayuntamiento de Alicante su solicitud de RVI en septiembre de 2018 y que, transcurridos 12 meses, no había obtenido respuesta a su solicitud.

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante nos indicaba que, después de un año, seguía sin emitir el informe-propuesta, por lo que la Dirección Territorial de la Conselleria no había podido resolver el expediente.

En este expediente, resulta significativo que fuera un profesional de la entidad local quien recomendó a la persona solicitante que presentara una queja ante el Síndic de Greuges por la demora en las gestiones propias del Ayuntamiento.

Como ejemplo de la demora en resolver un expediente de RVI cuando la Conselleria ya dispone del informe-propuesta, cabe reseñar la queja nº [1901951](#).

Igualmente, destacamos la queja nº [1903307](#) por la demora en resolver un expediente de renta valenciana de inclusión con recomendaciones de cumplimiento de obligaciones tanto al Ayuntamiento como a la Conselleria.

Desestimación de RVI cuando la persona deja de cumplir requisitos antes de la resolución

Asimismo, en este sentido cabe destacar la queja nº [1902003](#), en la que la promotora nos indicaba que no se le había reconocido el derecho a percibir la RVI por el periodo que cumplía los requisitos legalmente establecidos.

El Ayuntamiento de Alicante propuso la concesión de la prestación desde el primer día del mes siguiente a la presentación de la solicitud, hasta la fecha en la que la solicitante dejó de cumplir requisitos. La Conselleria no consideró tal propuesta dado que, en el momento en que iba a proceder a resolver (superados los seis meses legalmente establecidos), la interesada no cumplía los requisitos. Desde la Conselleria se solicitó al Ayuntamiento que modificara su propuesta en el sentido indicado por aquella. El Ayuntamiento se reiteró en su propuesta y no la modificó.

La aplicación informática no permite resolver desestimatoriamente un expediente si la propuesta del Ayuntamiento no va en ese sentido. Ante esta situación la Conselleria nos informó de que «va a proceder a dictar la correspondiente resolución estimatoria, instando inmediatamente el procedimiento de revisión de oficio previsto en el artículo 106 de la citada norma y, en su caso, el procedimiento para el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas», lo que complica sobremanera la tramitación administrativa.

El Síndic recomendó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, atendiendo lo dispuesto en la Ley 19/2017, de 20 de diciembre citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconociera, en su caso, el derecho a la percepción de la prestación por el periodo comprendido desde el primer día del mes siguiente a la presentación de la solicitud y hasta que la persona solicitante dejó de cumplir los requisitos exigibles para su percepción, y al Ayuntamiento de Alicante que adoptara las medidas necesarias para el cumplimiento de los plazos establecidos para la grabación y emisión de los informes propuestas, preceptivos para la resolución.

Dificultad de introducir situaciones previstas en la ley por inadecuación del aplicativo informático

Algunas de las personas que promueven las quejas indican que han comunicado incidencias a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, tanto en el nivel de ingresos de la persona solicitante como en la composición de su unidad familiar, que deberían suponer la modificación de la cuantía de la prestación inicialmente concedida.

La Conselleria nos informó de que, por dificultades en el aplicativo informático, no puede introducir las modificaciones notificadas y, por tanto, no puede emitir resoluciones que incorporen las nuevas valoraciones a las que hubiera lugar.

El Síndic recomienda la adaptación urgente del aplicativo informático y la emisión de las resoluciones correspondientes. Véase, como ejemplo, la queja nº [1903807](#).

En un informe de 22/05/2020, la Conselleria indicaba que está poniendo en práctica la adaptación informática que permite realizar variaciones en la situación de la unidad de convivencia.

Demora en emitir la resolución de modificación de RVI y paralización de pago

En este supuesto, resulta ilustrativa la queja nº [1902505](#) en la que una persona indicaba que la Conselleria había suspendido el pago de su prestación al detectar que la persona interesada no aparecía como titular en la cuenta en la que debía realizar el ingreso. Además, la Conselleria detectó un error en el cálculo de la prestación. Una vez subsanadas ambas incidencias, la Conselleria continuaba sin resolver el expediente debido a la necesidad de adaptar la aplicación informática de la RVI para incorporar las resoluciones de modificación, como la de este caso.

En su resolución, el Síndic de Greuges recomendaba a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que procediera a la resolución urgente del expediente de modificación de la RVI.

En el momento del cierre de este informe anual no se había recibido respuesta a la recomendación.

Por último, reseñamos la queja nº [1902315](#), a título ilustrativo de la no respuesta en plazo a un recurso de alzada interpuesto contra la resolución desestimatoria de RVI.

El Síndic de Greuges recomendó que, con carácter urgente, se emitiera la resolución referida al recurso de alzada interpuesto por el promotor de la queja contra la resolución desestimatoria de su solicitud de RVI.

La Conselleria nos informó de que había recibido el recurso, pero sin establecer una fecha estimada de resolución.

3.1.2 Atención a la dependencia

Un año más, continúan siendo numerosas las quejas presentadas por demoras en la resolución del programa individual de atención (PIA) en los expedientes de dependencia de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

La modificación del procedimiento de tramitación, gestión y resolución de los expedientes de dependencia a través del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, conllevó mejoras, pero también evidenció la necesidad de una mayor coordinación entre las administraciones locales y la Generalitat, junto con la necesidad de una mayor financiación hacia las corporaciones locales para que pudieran asumir los compromisos y obligaciones que se desprendían del nuevo decreto.

La descentralización de la tramitación de los expedientes de dependencia en su primera fase (tramitación de la solicitud, grabación y valoración) hizo asumir a los ayuntamientos una carga de trabajo para la que no estaban preparados y, en muchos casos, siguen sin estarlo, a pesar de los incrementos de medios personales y materiales producidos por el aumento de las subvenciones de la Conselleria.

Tras esta descentralización y ante las críticas de los equipos municipales y con la intención de paliar dicha situación, en julio de 2019 la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas dictó una instrucción por la cual sus propios equipos de valoración se encargarían de valorar a las personas que viven en residencias, aunque esta decisión no ha supuesto una disminución en las demoras apreciadas.

Como señalábamos en el *Informe anual 2018*, uno de los motivos de discrepancia respecto de las resoluciones de la Conselleria de Igualdad lo constituye la interpretación del artículo 16 del Decreto 62/2017, que establece la obligatoriedad de incluir, en el PIA, los efectos retroactivos ocasionados por la demora en la aprobación de este. En muchos casos, la Conselleria sigue derivando la determinación de estos efectos retroactivos a un nuevo procedimiento que inicia de oficio, en perjuicio de la persona dependiente y en contra de lo que establece la normativa en vigor. Como ejemplo se puede ver la queja nº [1901162](#). Es reseñable el hecho de que los retrasos en la tramitación de estos nuevos procedimientos de oficio están dando lugar a la presentación de nuevas quejas por parte de los afectados.

Por otra parte, hemos detectado una situación que entendemos que debe subsanarse. No son pocos los ciudadanos que teniendo aprobado un PIA con una prestación de apoyo a cuidador no profesional (CNP) solicitan una revisión de este, optando por una prestación vinculada a un servicio de atención domiciliaria (SAD). La Conselleria mantiene el pago de la prestación por CNP hasta el día en que se aprueba la resolución PIA con la prestación para el SAD, pero con frecuencia esta resolución se comunica a la persona

interesada casi dos meses después de ser aprobada y luego se ha de concretar el contrato con la empresa que prestará el servicio. Es decir, desde que deja de percibir la prestación por CNP hasta que recibe de nuevo la prestación por SAD pueden transcurrir tres meses en los que no percibe una prestación a la que tiene derecho. Entonces, debe iniciar una reclamación con posterioridad que se debería evitar, o en todo caso ser de oficio, pues esa persona ya estaba dentro del sistema y no debería verse perjudicada. Hemos propuesto que las personas con PIA mantengan las prestaciones CNP que reciben hasta que empiecen a percibir las nuevas.

También ocurre lo mismo en sentido contrario, porque hay personas con dependencia reconocida y con un PIA vinculado a un SAD que solicitan una revisión de su PIA para contar con una prestación de CNP. Habitualmente suelen rescindir el SAD al solicitar el cambio —por el coste que les supone— y ven perder, como mínimo, seis meses de prestación, aunque se les reconozcan los efectos retroactivos posteriormente. Una vez más, observamos que se penaliza el cambio de prestación o recurso. Valgan como ejemplo las quejas nº [1901930](#), [1901036](#) y [1901933](#).

Desde 2018, y en especial en 2019, se han incrementado sensiblemente las quejas por demora en la resolución de los expedientes interpuestos reclamando la responsabilidad patrimonial de la Conselleria. La mayoría de estas reclamaciones se interpusieron en 2017 y habían transcurrido más de dos años sin respuesta de la Administración. De hecho, en la mayoría de los expedientes nos encontramos con la reclamación de responsabilidad patrimonial de parte y la iniciada, usualmente con posterioridad, de oficio, véase queja nº [1903703](#). Son excepcionales las que se inician únicamente de oficio, como sucede en la queja nº [1903438](#).

Principalmente, las reclamaciones de responsabilidad patrimonial tienen su origen en el fallecimiento de las personas dependientes sin que se hubiera aprobado previamente el PIA correspondiente, como sucede por ejemplo en la queja nº [1901410](#). En menor medida se dan en este momento las reclamaciones por copagos, valga como muestra la queja nº [1804849](#), y por minoraciones de prestaciones declaradas ilegales judicialmente en 2016, como en la queja nº [1804880](#).

3.1.3 Atención a las personas con discapacidad

Durante los últimos años y, muy especialmente, en 2019, en el Síndic de Greuges se han recibido quejas presentadas por personas que indicaban que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas incumplía los plazos previstos legalmente para emitir la resolución de reconocimiento de su grado de discapacidad.

Igualmente, colectivos de profesionales se han dirigido a esta institución, mostrando su preocupación por las importantes demoras en el reconocimiento de grado de discapacidad, así como la dificultad de coordinación con los profesionales de los centros de diagnóstico y evaluación de la discapacidad, dependientes de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

En los informes emitidos por la Conselleria, en respuesta a la tramitación de estas quejas, se reconocían demoras en la resolución de los expedientes, derivadas de la insuficiencia de medios y del elevado número de solicitudes. Además, la Conselleria señalaba que gestiona la lista de espera existente de forma global e igualitaria para evitar perjudicar los legítimos intereses de las personas solicitantes, si bien se ve limitada por problemas de espacio, horarios, personal, etc. para proceder a los reconocimientos personales médicos y psicológicos.

Las demoras llegan a superar los 16 meses en alguno de los centros de valoración, a pesar de tratarse de un procedimiento considerado de emergencia ciudadana (Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana) y su resolución debería producirse en un plazo máximo de tres meses.

Esta situación provoca graves perjuicios a las personas con discapacidad, que ven demorado el reconocimiento de sus derechos y el acceso a determinadas prestaciones o beneficios.

El reconocimiento de los efectos retroactivos no resuelve el problema, ya que algunas prestaciones y derechos a los que podrían acceder no tienen previsto su reconocimiento de forma retroactiva.

Teniendo en cuenta estas circunstancias, el Síndic decidió abrir una queja de oficio para analizar la evolución de los procedimientos de valoración de la discapacidad.

En su resolución, nº [1900010](#), el Síndic recordó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la obligación legal de resolver las solicitudes de reconocimiento de grado de discapacidad en el plazo de 3 meses. Igualmente, sugirió que llevara a cabo un análisis en profundidad de las causas que motivan la dificultad en cubrir los puestos de personal médico en los centros de valoración y orientación de la discapacidad, y que adoptara las medidas necesarias para corregirlas, en coordinación con la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas seguía justificando el retraso en la tramitación de los expedientes por la falta de medios, y relataba el conjunto de medidas que iba a poner en marcha para agilizar dicha tramitación. A ello se unía la disconformidad con la interpretación del silencio administrativo (positivo), como queda de manifiesto en la queja nº [1902475](#).

Asimismo, como hicimos en el informe de 2018, volvemos a destacar la demora de la emisión de las tarjetas de discapacidad en aquellas solicitudes en las que la persona ya tenía homologado un grado de discapacidad del 33%. A título ilustrativo de este problema cabe reseñar la queja nº [1900929](#), en la que el interesado tenía la condición de

pensionista por el INSS por incapacidad permanente y/o absoluta lo que le suponía también el reconocimiento de un grado de discapacidad mínimo del 33%.

El informe de la Conselleria en el que nos comunicaba que no aceptaba la recomendación de esta institución de establecer un mecanismo automático para la expedición de las tarjetas en dichas circunstancias fue emitido el 04/10/2019. Sin embargo, el 01/08/2019 entró en vigor la Orden 4/2019, de 23 de julio, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, de modificación de la Orden 3/2010, de 26 de marzo, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se crea la tarjeta acreditativa de la condición de persona con discapacidad (DOGV 86002) que ya reconoce esta posibilidad. Dado que no fue resuelta su solicitud en la queja referida anteriormente, el ciudadano interpuso una nueva queja, que se cerró cuando el promotor nos indicó que, finalmente, había recibido la tarjeta de discapacidad, tras dos años de demora.

En lo que respecta a los derechos de las personas con discapacidad en los centros residenciales, cabe hacer mención a la queja nº 1811129, iniciada en noviembre de 2018. En el citado expediente una trabajadora del Centro Terapéutico Xàbia Bella denunciaba el uso de recursos de control de crisis (contención mecánica) en personas con enfermedad mental, obedeciendo más a criterios de control y de contención que de carácter terapéutico.

Tras dos informes previos, finalmente, en su tercer informe (de julio de 2019) la Conselleria nos puso al tanto de las visitas de inspección efectuadas, cuyo resultado fue una propuesta de expediente de sanción al citado centro, la emisión de requerimientos para la mejora de las actuaciones y la reelaboración de distintos protocolos de actuación —entre los que se encontraba el protocolo de sujeciones— así como del reglamento de régimen interior. Además, la Conselleria agradecía el interés de la promotora de la queja por defender los derechos y la dignidad de las personas con enfermedad mental.

Otro supuesto digno de mención es el que se pone de manifiesto en la queja nº [1717543](#). En este caso, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas denegaba a una menor discapacitada la ayuda para cuidador no profesional porque ya estaba escolarizada por la Conselleria de Educación en un centro de educación especial y rechazaba darle alguna otra prestación. Además, la Conselleria no tenía en cuenta que ya se podía compatibilizar una plaza en un centro de educación especial con la ayuda para cuidados en el entorno familiar, ni aceptaba que no es asimilable una plaza escolar con la de un centro de día.

En su resolución, el Síndic de Greuges estimaba que no era asimilable una plaza escolar con la de un centro de día, ni en sus fines, ni en atenciones, ni en recursos. La respuesta de la Conselleria, en julio de 2019, fue de no aceptación de las recomendaciones efectuadas por el Síndic. Con posterioridad y en el marco de esta misma queja, la beneficiaria, al cumplir 21 años de edad, tuvo que dejar el centro de educación especial y pasó a centro de día. En ese momento ya estaba en vigor el Decreto 62/2017, de 19 de

mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, y el autor de la queja presentó una solicitud de complementariedad de la prestación del centro de día con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. Al cierre de este informe anual no se había resuelto el expediente de complementariedad.

Por otra parte, cabe destacar la queja nº 1610962, cuya promotora, que ejerce la curatela de su hijo discapacitado, solicitó una copia del expediente completo de su hijo a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Elda y a la directora del CEEM de Elda, porque estos habían solicitado la revisión del grado de dependencia sin informarla ni pedirle consentimiento para realizarla.

El grado de dependencia del hijo de la promotora de la queja, persona mayor de edad con la capacidad jurídica modificada, era de carácter temporal (grado 2 nivel 2) y, tras los informes pertinentes, la Conselleria indicaba que la citada revisión se había realizado a petición del propio beneficiario. El 06/04/2017 se emitió la resolución de dicha valoración en la que se declaraba no dependiente al beneficiario. Al no serle notificada la nueva resolución, la madre ni siquiera pudo ejercer el derecho al recurso, lo que dejó en total indefensión a su hijo. La promotora de la queja requería de forma sistemática una copia del expediente completo de su hijo al CEEM de Elda, que no se la facilitaba.

El 24/10/2019 se recibió en el Síndic un informe de la Conselleria que indicaba que se había dictado, con fecha de 07/10/2019, la revocación de actos que dejaba sin efecto la resolución por la que se declaraba no dependiente al beneficiario, y también se le había restituido el grado 2 nivel 1 de dependencia. La queja se cerró por solución.

3.1.4 Derechos de protección a familias numerosas

Desde 2017 se aprecian numerosas quejas relacionadas con las demoras en la tramitación de los títulos de familia numerosa, como por ejemplo las quejas nº [1903595](#) y [1902310](#).

Asimismo, hemos constatado que cuando la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas realiza contrataciones temporales de refuerzo de personal descienden las quejas, pero que estas vuelven a incrementarse al darse de baja esos refuerzos. De hecho, abrimos una queja de oficio, la nº [1902328](#), denunciando estas situaciones.

Tras recabar los informes oportunos, se dictó la resolución de 24/10/2019, que instaba a la Conselleria a realizar modificaciones en plazos y procedimientos y, sobre todo, a incorporar medios personales y materiales que permitieran acabar con las demoras. Algunas sugerencias fueron aceptadas por la administración, aunque vinculadas a acciones de futuro.

Por otra parte, cabe destacar que, a pesar de la nueva instrucción de abril de 2019 relativa a la tramitación de los títulos temporales, las demoras y perjuicios se mantienen tal y como queda de manifiesto en la queja nº [1900059](#). Hemos recibido quejas de personas que protestan porque incluso el título temporal les caduca, una, dos y hasta tres veces, y han de renovarlo a la espera del definitivo.

Además, las administraciones no siempre atienden las directrices y normas de distintos ámbitos que se refieren a la idoneidad de aplicar políticas que benefician a las familias numerosas. Muestra de ello es la reticencia y lentitud del Ayuntamiento de València para implementar las correspondientes ventajas y beneficios en las instalaciones deportivas municipales, acciones que finalmente aceptó. A título ilustrativo, véase la queja nº [1902448](#).

3.1.5 Derechos de las personas mayores

En este apartado, destacamos las quejas presentadas por personas jubiladas, residentes en ciudades y pueblos limítrofes a la ciudad de València, que no podían acogerse a los descuentos que prevé la Empresa Municipal de Transporte de esta ciudad a través del Bono Oro en sus desplazamientos a la capital, a donde han de viajar por diversos motivos (atención sanitaria, ocio, negocios...). Hemos instado al Ayuntamiento de València a que atienda y estudie las solicitudes de estos ayuntamientos que muestran su interés por beneficiar a las personas jubiladas en su movilidad urbana hacia y desde la ciudad de València; y a los ayuntamientos colindantes con la capital les hemos sugerido que planteen un posible acuerdo con el Ayuntamiento de València mostrando su disposición a fijar presupuestariamente el coste estimado de la iniciativa prevista. Todas las administraciones se han manifestado dispuestas a dialogar sobre la cuestión y a facilitar la movilidad de las personas mayores, y nos han indicado que trabajarán en ello, como queda de manifiesto en las resoluciones de las quejas nº [1902665](#) y [1903049](#).

3.1.6 Pensiones no contributivas

Las pensiones no contributivas (PNC) son prestaciones económicas que se reconocen a aquellos ciudadanos que, encontrándose en situación de necesidad protegible, carezcan de recursos suficientes para su subsistencia en los términos legalmente establecidos, aun cuando no hayan cotizado nunca o el tiempo suficiente para alcanzar las prestaciones del nivel contributivo. Dentro de esta modalidad, se encuentran las de invalidez y las de jubilación.

Durante el año 2019, el Síndic de Greuges ha tramitado quejas presentadas por personas solicitantes de PNC cuyo principal motivo se sustenta en demoras que superan los diez meses en resolver las solicitudes.

La queja nº [1903715](#) sirve como ejemplo, al referir una demora de 10 meses en resolver una solicitud de PNC de invalidez, por parte de la Dirección Territorial de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de Alicante.

El informe de la Conselleria confirmaba la demora y la atribuía al gran número de solicitantes de la prestación que ha motivado un «cierto retraso» en la tramitación de las peticiones.

Consciente de las dificultades y problemas que esta situación generaba a las personas interesadas, la Conselleria ha reforzado el equipo de la Dirección Territorial de Alicante dedicado a la tramitación de la PNC de jubilación.

En su resolución, el Síndic de Greuges recomendó a la Conselleria que revisara y evaluara el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para resolver expedientes de pensiones no contributivas, al objeto de lograr que se resolvieran en los plazos legalmente establecidos, y que procediera a la resolución urgente del expediente referido a la persona promotora de la queja.

La Conselleria no ha emitido una respuesta a la recomendación indicada, como tampoco lo hizo con respecto a la queja nº [1903796](#), de una persona que refería una demora de 13 meses en resolver su solicitud de PNC de jubilación.

3.1.7 Igualdad y derechos de la mujer

Violencia de género

En la actualidad, el verdadero talón de Aquiles de la protección a las víctimas de violencia de género sigue siendo el respaldo a su recuperación integral, mediante la consecución de su independencia económica y la superación de circunstancias precarias. Lamentablemente, la ineficacia de las medidas de inserción sociolaboral y de acceso a una vivienda, por infradotación presupuestaria, dificultan que se alcance este objetivo.

En lo que respecta a las ayudas previstas en el art. 27 de la LO 1/2004 se tramitaron dos quejas. El plazo de resolución de estas ayudas es de un máximo de tres meses de tiempo, en cumplimiento del apartado e) del Anexo I de la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana.

En la primera de las quejas, la promotora se quejaba de que, tras más de tres meses, la administración no había resuelto su expediente. Finalmente se cerró porque la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas dictó una resolución estimatoria.

La segunda queja, nº [1901074](#), también fue resuelta fuera de plazo debido a los criterios seguidos por la administración respecto a los títulos acreditativos de violencia de género, y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas emitió una resolución en 2020 denegando la condición de víctima de violencia de género por falta de acreditación.

Por otra parte, la queja nº 1901430 se tramitó por falta de pago de la administración al Centro Oblatas (Alicante) de acogida a Mujeres y Menores víctimas de violencia de género y en exclusión social. La persona autora de la queja especificaba que le adeudaban seis meses y manifestaba la imposibilidad, por dicho impago, de mantener la atención a mujeres y menores. En mayo de 2019 la Conselleria abonó la deuda y la queja fue cerrada en julio de 2019.

Por último y también en relación a los dispositivos de atención a las mujeres y menores víctimas de violencia de género, cabe destacar por su especial relevancia la queja nº 1903132. Este caso evidencia los graves problemas derivados de incumplir con las medidas de protección a la mujer y a los menores en los plazos previstos, puesto que impiden que, de una situación de provisionalidad propia de los primeros momentos, se pase a una de estabilidad que incluya no solo el alojamiento, manutención y protección sino también apoyo e intervención psicosocial, en un marco de continuidad en cumplimiento del art. 67 de la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

La autora de la queja es una mujer víctima de violencia de género con dos menores a su cargo. En agosto de 2019 acudió al Equipo 24h Mujer Rural de Elda con un informe de los servicios sociales de Novelda que concluía en la urgencia del ingreso, junto con sus hijos, en un Centro de Acogida. Le informaron de la falta de plazas en ese momento, y le comunicaron que, a pesar del informe de los servicios sociales, no consideraban el caso como urgente. El mismo día acudió al Síndic, que, además de solicitar el informe preceptivo a la administración responsable, realizó con urgencia diligencias telefónicas con ambos dispositivos de atención. La interesada, transcurridas 72 horas desde que interpuso la queja, informó al Síndic del ingreso en un centro de acogida.

Con una demora de más de tres meses, la Conselleria informaba, en diciembre de 2019, que desde agosto la usuaria y sus hijos habían ingresado en un Centro de Emergencia en el que aún permanecían. Se cerró la queja por solución, en tanto la administración había dado protección a la mujer y a sus criaturas.

Puntos de encuentro familiar

El funcionamiento de los puntos de encuentro familiar (PEF) también fue motivo de varias quejas. Como viene siendo un tema recurrente en estos años, debemos recordar que ya se abrió una queja de oficio en el año 2017, la nº [1717137](#), que se cerró en marzo de 2019, después de que la Conselleria aceptara las recomendaciones efectuadas por el Síndic e informara de la previsión de implantación de un nuevo modelo asistencial. A fecha de cerrar esta memoria no se había implantado el nuevo modelo.

3.1.8 Menores

En esta materia, la gran mayoría de quejas tramitadas por el Síndic de Greuges han sido iniciadas por familias acogedoras o por profesionales que atienden a menores que se encuentran bajo alguna medida de protección. Además, como resulta inusual que sean las propias personas menores de edad las que se dirijan al Síndic para denunciar alguna situación que pudiera vulnerar algún derecho de los que les son reconocidos, ha sido necesario promover la tramitación de quejas de oficio para abordar estos problemas.

Entre las quejas tramitadas a instancia de parte destacan las relativas a la adopción de medidas de protección jurídica de menores con discapacidad y problemas de conducta, y las relacionadas con la demora en la adopción de estas medidas.

En el Síndic de Greuges se han tramitado quejas motivadas por la desestimación y/o demora en adoptar medidas de protección jurídica en casos de personas menores de edad con discapacidad y problemas de conducta. Nos enfrentamos a situaciones en las que resulta evidente la falta de coordinación entre órganos directivos de la misma Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (Infancia y Adolescencia y Diversidad Funcional) así como con la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Nos referimos a menores de edad que, por su discapacidad y problemas de conducta, requieren de una atención que no resulta suficiente desde los ámbitos de intervención de la salud mental infanto-juvenil o de la atención a la diversidad funcional. La ausencia o ineficacia de las ayudas prestadas obliga a los padres de estos menores a solicitar que sea la administración quien asuma su guarda y, por tanto, resuelva la medida de protección que legalmente proceda. La propia Conselleria considera que los recursos residenciales dispuestos para la protección a la infancia y adolescencia pueden no ser los más adecuados para la atención específica y especializada que requieren estos casos. Lejos de reconocer esta deficiencia y acometer su subsanación, la primera respuesta dada por la Conselleria es desestimar la ayuda solicitada por los padres y demorarla hasta que exista una resolución judicial que les obligue a ello.

Como ejemplo de esta situación cabe destacar la queja nº 1810175, por denegación de guarda voluntaria a padres de un menor con discapacidad y comportamientos autolesivos. Tras 12 meses de tramitación del expediente, el Síndic de Greuges cerró la queja cuando la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas le asignó una plaza en un centro adecuado.

La queja nº 1902933 se tramitó como consecuencia de la no asignación de plaza en un centro adecuado de protección a un menor con trastorno autista, a pesar de que existía un auto judicial de internamiento por urgencia. El Síndic de Greuges procedió al cierre de la queja tras conocer el ingreso del menor en un centro específico.

Por otra parte, el hecho de que menores entre 0 y 6 años continúen ingresando en centros de acogida de la Comunitat Valenciana supone un incumplimiento de lo dispuesto en la legislación estatal sobre protección a la infancia. Ante esta situación, iniciamos una investigación de oficio, poniendo nuestro punto de mira en los motivos que pueden estar provocando el que no sea posible el acogimiento familiar de estos menores.

La resolución del Síndic a esta queja de oficio, nº [1808801](#) recogía un conjunto de recomendaciones, y señalaba, especialmente, la necesidad de proceder a la evaluación integral del sistema de protección a la infancia y de redactar y aprobar la Estrategia Valenciana de Infancia y Adolescencia.

En su respuesta, la Conselleria aceptó, con algunas matizaciones, las recomendaciones del Síndic.

En otro sentido, la disconformidad de familias que han acogido a menores de corta edad y que presentaron una solicitud para continuar con el acogimiento con la finalidad de adoptar también ha sido objeto de quejas al Síndic de Greuges en 2019.

Cabe señalar que la modalidad de acogimiento que inicialmente se resuelve es el acogimiento de urgencia-diagnóstico. En algún caso, la modalidad de acogimiento varía a acogimiento temporal. Durante el tiempo de duración del acogimiento, que en ocasiones supera los dos años, el Ayuntamiento de residencia de la familia biológica ha implementado un programa de intervención familiar a fin de incidir en las condiciones que dieron lugar a la separación e intentar el reagrupamiento familiar.

En los casos que dieron lugar a las quejas tramitadas, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas informaba de que la Comisión Técnica de Protección Jurídica del Menor de la Dirección Territorial correspondiente había elevado una propuesta de acogimiento con finalidad adoptiva, sin especificar si la familia propuesta sería la de acogida (la promotora de la queja) o una nueva familia de las declaradas idóneas para la adopción.

Las familias acogedoras que promovieron queja indicaban que presentaron su solicitud de continuar con el acogimiento con finalidad de adopción y, posteriormente, formalizar la adopción. Consideraban que esta medida es la que mejor responde al derecho del menor a que su superior interés sea atendido en cualquier procedimiento administrativo o judicial. Igualmente, informaban de que se les había indicado, verbalmente, que esta no iba a ser la propuesta inicial de la administración.

Este último extremo no ha podido ser ratificado, toda vez que en ninguno de los casos informados se ha formalizado la propuesta por el Consejo de Adopción, órgano al que compete elevar las propuestas de acogimiento con fines de adopción. Queda constancia, incluso, de que el Consejo de Adopción ha solicitado un informe externo a los ya emitidos, para poder valorar con mayor objetividad la medida que mejor responde al interés superior de los menores. En este sentido hemos tramitado las quejas nº 1903319,

1904018 y 1904019, que en el momento de presentar este informe anual siguen su curso sin que conste que se haya adoptado una medida definitiva de protección.

El Síndic de Greuges también ha tramitado quejas presentadas por familiares, habitualmente abuelos, que tenían acogidos a sus nietos debido a que los padres biológicos se encontraban en situación de riesgo personal y social y no podían garantizar una adecuada atención a los menores.

Los familiares que estaban acogiendo a los menores solicitaban la declaración de situación de desamparo y la formalización del acogimiento. Los servicios sociales municipales de los ayuntamientos de residencia del menor elevaron una propuesta de declaración de desamparo y formalización del acogimiento con familia extensa a la Dirección Territorial de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, pero la Dirección Territorial no estimó procedente la propuesta por distintos motivos; aunque en la base de estas decisiones estaba la valoración de que los menores estaban protegidos suficientemente por estar acogidos con los abuelos. Si bien es cierto que existe fundamento legal que sustenta esta decisión, el Síndic de Greuges considera que no se han valorado las posibles incidencias negativas que los padres pudieran protagonizar en la vida cotidiana del menor durante el tiempo de acogimiento, ni tampoco se ha cumplido con las normas procedimentales que aseguren la función de superior vigilancia de las medidas de protección atribuida al Ministerio Fiscal.

Ante esta situación, el Síndic de Greuges recomienda, tanto a la Conselleria como a los ayuntamientos implicados, que las resoluciones de la administración garanticen el derecho a que se respete el superior interés del menor y el derecho a que sea oído y escuchado. Véase, como ejemplo, las quejas nº [1902390](#) y nº [1902128](#).

En relación con la situación del centro de atención a menores Las Virtudes, de Villena, el Síndic abrió una queja de oficio que derivó, por extensión, en el análisis de la situación del citado centro y en el más general de la situación de los menores extranjeros no acompañados. A través de la resolución emitida (queja nº [1811128](#)) se efectuaron consideraciones referidas a la situación de los derechos que, de acuerdo con los instrumentos internacionales suscritos por España, asisten a estos menores. También se extrajeron conclusiones y se realizaron recomendaciones orientadas a una adecuada actuación de la administración autonómica en materia de atención y protección a los menores extranjeros no acompañados. La Conselleria respondió aceptando algunas de las recomendaciones, e informando sobre las medidas adoptadas y sobre las previsiones inmediatas de actuación. La queja se cerró el 14/01/2020.

Asimismo, el funcionamiento de los centros de atención temprana (CAT) motivó la apertura de la queja de oficio nº [1900089](#), al tener conocimiento de que se duplicaba la ocupación de plazas sin aumentar el número de profesionales para atender a los menores, y que existían problemas de lista de espera generados por el proceso de derivación a estos centros.

La Conselleria remitió su respuesta a las recomendaciones efectuadas y dio cuenta de sus actuaciones y de las previsiones al respecto. La evolución del problema será objeto de seguimiento.

Por último, reseñamos que el Síndic inició de oficio la queja nº [1904357](#) en respuesta a que en la web de la Conselleria de Hacienda no aparece publicado el informe de impacto en infancia que, obligatoriamente, debe constar en la tramitación de la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2020

El Síndic de Greuges recordó a la Administración autonómica la obligación legal de que las memorias del análisis de impacto normativo que deben acompañar a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamentos incluyan el impacto de la normativa en la infancia y en la adolescencia.

La Conselleria no ha aceptado nuestras recomendaciones de elaborar el preceptivo informe de impacto para evaluar la incidencia de la norma aprobada y que, una vez hecho el informe, se adopten las medidas para asegurar que la ejecución presupuestaria derivada de la Ley 10/2019 garantice el respeto a los derechos reconocidos a la infancia y adolescencia.

3.2 Sanidad

La protección del derecho a la salud, soporte de otros derechos fundamentales, pasa por garantizar a toda la ciudadanía la asistencia sanitaria de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia.

Como en años anteriores, a lo largo del 2019 se han repetido las quejas sobre las demoras en la asistencia sanitaria, tanto en el ámbito de la atención primaria como de la atención especializada (intervenciones quirúrgicas y pruebas médicas).

En relación a la lista de espera en la atención primaria, los promotores de la queja nº [1901982](#) planteaban la demora en obtener una cita programada en los centros de salud, así como la necesidad de incrementar la plantilla del personal de la atención primaria.

También cabe destacar la queja nº [1901981](#) en la que las personas promotoras, empleadas públicas de instituciones sanitarias, denunciaban la organización de la atención sanitaria urgente en el ámbito de la atención primaria, así como la posible valoración de una asistencia sanitaria como urgente o no por parte de personal no sanitario. Consideramos que la acción administrativa en el ámbito sanitario, en cuanto a la organización y tutela de las infraestructuras sanitarias de urgencia en el ámbito de la atención primaria, debe estar dirigida a contar con medidas preventivas y las prestaciones y servicios necesarios para toda la población.

Por otra parte, son numerosas las quejas en el ámbito de la atención especializada. A título ilustrativo podemos destacar la queja nº [1900576](#), relativa a la demora en la realización de una colonoscopia en el Hospital La Plana de Castellón, y la queja nº [1810564](#), cuyo promotor denunciaba el retraso en ser intervenido quirúrgicamente de traumatología en el Hospital Clínico de Valencia.

El derecho a la información sanitaria también ha sido motivo de queja durante el ejercicio 2019. En esta materia destacamos la queja nº [1810051](#), en relación a la falta de publicación en la página web de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública de los informes de varios años de las actividades de los servicios de atención e información al paciente (SAIP); así como la queja nº [1901929](#), motivada por haber reclamado varias veces al Hospital General de Castellón la documentación de la UCI de neonatos, ya que, según se indicaba, se entregaba a la persona interesada de forma ilegible.

Igualmente, la demora en obtener una respuesta expresa a las quejas/reclamaciones que la ciudadanía presenta ante los SAIP ha sido objeto de estudio. A título de ejemplo, véase

la queja nº [1900325](#), cuya autora denunciaba la falta de respuesta expresa del Hospital General Universitario de Alicante en relación a unos hechos que afectaban a su Servicio de Hematología.

Las quejas que afectan a los problemas de infraestructuras sanitarias también siguen siendo numerosas. A este respecto, reseñamos la queja nº [1902466](#), que nos puso en conocimiento de la situación de un grupo de pacientes de hemodiálisis a los que se les había cambiado el centro de diálisis. Concretamente, el cambio se produjo del centro ubicado en la Vall d'Uixó (Castellón) al de Sagunto (Valencia). Según nos indicaban los afectados, todos ellos vivían cerca de la Vall d'Uixó, apenas a 15 minutos de trayecto, y tras el cambio algunos tardaban una hora y media en llegar al nuevo centro.

Otro problema que afecta a las infraestructuras sanitarias fue analizado en la queja nº [1811895](#), en la que un grupo de personas denunciaba la falta de prestación del servicio de hospitalización domiciliaria en el municipio alicantino de la Vall de Laguar (Marina Alta). Una situación similar se planteaba en relación a la Unidad de Hospitalización Domiciliaria en el Hospital de Vinarós, véase queja nº [1900348](#).

Igualmente al respecto de las quejas por cuestiones de infraestructuras sanitarias, señalamos la nº [1811616](#), referida a la necesidad de una unidad específica para personas con patologías añadidas en el Hospital Doctor Peset de Valencia; la nº [1811797](#), relativa a la desaparición del servicio de consultas externas de Psiquiatría del Hospital de Castellón; y la queja de oficio nº [1810213](#); relativa a la división de la Unidad de Oncología del Hospital de Sant Joan d'Alacant con el Hospital Marina Baixa de Villajoyosa.

En el citado expediente de oficio, tras la instrucción de la queja, en fecha 16/01/2019 sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que adoptase las medidas necesarias para contar con unos servicios de oncología adecuados en los centros hospitalarios de Sant Joan d'Alacant y de La Marina Baixa, todo ello con el objeto de garantizar las mejores opciones de tratamiento a los pacientes oncológicos de dichos departamentos de salud. La Conselleria aceptó la sugerencia del Síndic y cerramos nuestras actuaciones en fecha 13/03/2019.

En materia de prestaciones farmacéuticas siguen llegando quejas al Síndic sobre la necesidad de financiar un nuevo anticoagulante oral (Xarelto). Por ejemplo, la queja nº [1900517](#), cuyo autor, que había sufrido dos episodios de tromboembolismo pulmonar, solicitaba que la administración sanitaria financiase dicha medicación.

Como otros años, el problema de la atención sanitaria a partir de los 7 años de edad a personas con trastornos del espectro autista (TEA) ha sido objeto de estudio por el Síndic de Greuges. Hemos mantenido la sugerencia a la administración sanitaria de que, en la atención iniciada a los menores con TEA, se valore la supresión de los límites de edad en

la intervención en los casos en los que los facultativos, especialistas de la red pública y responsables de estos menores recomienden su continuidad.

Por último, continúa siendo objeto de queja la demora en la resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial sanitaria. Así, la autora de la queja nº [1902554](#), en su escrito inicial de fecha 17/07/2019, manifestaba que en fecha 18/10/2017 había presentado una reclamación de responsabilidad patrimonial contra la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, pero, transcurridos más de dos años, no había recibido una resolución expresa de esta por parte de la administración sanitaria.

3.3 Educación, derechos lingüísticos y patrimonio cultural valenciano

3.3.1 Educación

La falta de educadores en educación especial y de recursos de apoyo dificulta enormemente la inclusión de los alumnos con necesidades especiales en el sistema educativo, a pesar de que las consellerias con competencias en educación y en administración pública nos señalan que se han seguido los cauces previstos para cubrir o crear las plazas. Las recomendaciones del Síndic para paliar el problema siempre inciden en la necesidad de acortar tiempos mediante la ocupación inmediata, reubicación de efectivos o reclasificación de las plazas itinerantes y las de tiempo parcial, entre otras medidas de índole similar. Es más, el Síndic de Greuges incluso llegó a recomendar a las consellerias implicadas que valoraran la posibilidad de llevar a cabo una modificación legislativa, normativa y de protocolos de actuación que permita la agilización de los procesos. La recomendación fue aceptada.

Esta carencia y la de otros recursos de apoyo para el alumnado con necesidades educativas especiales fue denunciada por el presidente del AMPA de un CEIP de València en la queja nº [1811116](#). Igualmente, la demora en la ocupación de plazas vacantes ya existentes, motivó la queja nº [1900047](#), formulada también por la presidenta de otra AMPA del CPEE Santo Ángel de la Guarda, de Alicante (es un hecho frecuente la presentación de quejas de forma grupal o colectiva a través de las AMPAS). Del mismo modo, cabe destacar la queja nº [1810272](#), en la que una madre denunciaba que no se cubría una plaza vacante cuando habían transcurrido más de 6 meses desde la jubilación de su titular.

La falta de apoyo de las administraciones públicas a estos alumnos que necesitan una atención especial también motivó la queja nº [1900073](#). El autor de la queja, presidente del AMPA de un CEIP de Villamarxant, denunciaba la imposibilidad que tienen estos alumnos de utilizar el servicio «Matinera», promovido por el AMPA, que facilita a los padres la conciliación familiar ya que permite dejar a los menores en el centro una hora antes del inicio de la jornada escolar. Las administraciones implicadas: Ayuntamiento, Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y Conselleria de Educación, Cultura y Deporte manifestaron que no entraba dentro de su ámbito competencial atender esta demanda. Les sugerimos que, como acción positiva por parte de los poderes públicos del principio de no discriminación en los procedimientos de subvenciones, ayudas económicas y convenios que se formalizasen con las AMPAS, adoptasen las medidas oportunas a los efectos de garantizar que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan disfrutar de sus derechos en igualdad de condiciones que el resto de las personas. Esta sugerencia fue aceptada por la Corporación local, pero no lo fue por la Administración autonómica.

Asimismo, el límite de edad de permanencia de estos alumnos en unidades específicas de educación especial, ubicadas en centros ordinarios y en centros de educación especial públicos o concertados en la Comunitat Valenciana, motivó la apertura de una queja de

oficio, la nº [1900357](#), en la que la actuación investigadora derivó, sin perjuicio del objeto inicial, a la valoración de las ofertas de programas de formación laboral.

La Administración autonómica aceptó nuestras recomendaciones en febrero de 2020.

Igualmente, cabe reseñar las quejas referentes a la demora en cubrir las vacantes de profesores de valenciano en los centros. Como ejemplo, véase las quejas nº [1900652](#), nº [1901134](#) o nº [1902093](#). La Conselleria de Educación, Cultura y Deporte informó de que articularon todos los procesos actualmente vigentes para cubrir estas plazas. Recomendamos a la citada Conselleria que extremara al máximo la diligencia en las actuaciones organizativas de sustitución de vacantes o bajas, incluso con la elaboración de procedimientos extraordinarios o sumarios, y que se garantizase que el curso 2019/2020 se iniciase con las plantillas completas; recomendaciones que fueron aceptadas por la administración.

Por otra parte, las incidencias en las pruebas para la obtención del nivel C1 de conocimientos de valenciano fueron el objeto de la queja nº [1810106](#), cuya promotora denunciaba la falta de información concisa sobre la prueba en la página web de la Junta Qualificadora. La Conselleria de Educación, Cultura y Deporte informó de los procesos y herramientas existentes en los que se regula la citada prueba y las de los demás niveles. Entre otras consideraciones, se le sugirió que asegurara la buena coordinación entre las comisiones Coordinadora y Examinadora de cara a las nuevas convocatorias, y que se elaborasen nuevas herramientas y documentos para perfeccionar y mejorar la información facilitada a los posibles participantes en la prueba. Las recomendaciones de mejora fueron aceptadas en el informe emitido por la Conselleria.

Asimismo, el posible cambio en la normativa referente a la exención de la prueba de valenciano en la Evaluación para el Acceso a la Universidad (EVAU, antes PAU) y la convalidación del nivel de valenciano B1 por homologación al superar el Bachillerato en el sistema educativo valenciano motivaron que la promotora de la queja nº [1810468](#), entre otras cuestiones, denunciara que el cambio repentino de las reglas iba a afectar a sus hijos. Si bien la Administración educativa nos informó de que en estos momentos no se había acordado cambio alguno, le sugerimos que, en caso de producirse estos cambios, los alumnos que hubieran cursado 4º de ESO, 1º o 2º de Bachiller fuera de la Comunitat siguieran exentos de la prueba de valenciano en la EVAU. La Conselleria admitió la sugerencia formulada.

En el ámbito de la enseñanza universitaria, el promotor de la queja nº [1811106](#) denunciaba que el certificado de aptitudes pedagógicas de la Universidad Politécnica de Valencia no servía para cumplimentar el tercer requisito para la obtención del certificado de capacitación para la enseñanza en valenciano de la Universidad de Valencia. Si bien la Administración universitaria invocó el principio de autonomía universitaria, a los efectos de que cada una de las universidades públicas regule el proceso, sugerimos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que, en el ámbito de sus

competencias y sin menoscabo del principio de autonomía universitaria, valorase establecer medidas de coordinación dirigidas a las universidades públicas valencianas de modo que el CAP obtenido en una de ellas fuera válido en todo el sistema universitario público valenciano. Nuestra sugerencia se aceptó a efectos de una regulación futura.

El estado de las infraestructuras educativas ha sido motivo de numerosas quejas, tanto iniciadas de parte como también incoadas de oficio por esta institución —ante la publicación en diversos medios de comunicación de noticias preocupantes relativas al escaso mantenimiento o deficiente conservación de los centros o a la falta de construcción de nuevos centros docentes que, entre otros asuntos, sustituyan ya a los conocidos como *barracones*—. A título de ejemplo señalamos las quejas de oficio nº [1900218](#), en relación con el CP Pere María Orts, de Benidorm, y la queja de oficio nº [1900358](#), relacionada con el Colegio Cervantes, de Sax.

En este sentido, el uso prolongado a lo largo de los años de *barracones*, en los centros docentes públicos de la Comunitat, decidió al Síndic a iniciar una investigación de oficio, queja nº [1902482](#).

Tenemos constancia de que la Administración educativa ha estado trabajando en proyectos dirigidos a la construcción, a corto o medio plazo, de nuevas instalaciones definitivas destinadas a subsanar esta importante deficiencia, pero no es menos cierto que la situación viene prologándose en el tiempo y cada vez resulta más cuestionable. Este hecho conlleva que los alumnos pasen toda la etapa educativa en instalaciones provisionales, lo que resulta difícilmente aceptable.

En febrero de 2020 la Conselleria de Educación nos remitió un informe que detallaba las actuaciones realizadas en los centros y las que se prevé realizar.

Por otra parte, especial preocupación en la ciudadanía ha supuesto la presencia de fibrocemento (amianto) todavía en algunos centros. Este asunto motivo la apertura de la queja de oficio nº [1810207](#) al objeto de estudiar el proceso de eliminación del amianto en las instalaciones educativas de toda la Comunitat Valenciana. Las recomendaciones efectuadas fueron aceptadas por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte a través de su director general de Infraestructuras Educativas.

En la queja nº [1809859](#) el estudio se ciñó a la ciudad de Alicante, al ser presentada la queja por representantes de asociaciones de vecinos con centros afectados. Tras la información facilitada por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, en la que reseñaban en qué fase se encontraban las actuaciones de retirada de fibrocemento de los centros docentes en el citado municipio, recomendamos a la Conselleria que procediera a una evaluación de riesgo por cada centro docente público afectado, que elaborase un plan racional y realista de las actuaciones previstas para su retirada total y definitiva que incluyera un cronograma, priorizando los centros con mayor riesgo, y que el órgano directivo competente de la Conselleria hiciera un seguimiento continuo de los trámites que restaran en los distintos expedientes administrativos de contratación de las obras pertinentes.

En ambas actuaciones se le indicó a la Conselleria que mantuviera informada trimestralmente a esta institución y a los representantes de la comunidad escolar de cada centro afectado sobre los resultados del seguimiento del proceso y los avances en las obras de eliminación del fibrocemento. Estas recomendaciones fueron aceptadas.

3.3.2 Derechos lingüísticos

La doctrina del Tribunal Constitucional sobre el uso de las lenguas cooficiales se basa en que el principio de cooficialidad impide que pueda imponerse la primacía de una lengua con respecto de la otra. Conjugada con el ejercicio de la tolerancia, esa doctrina inspira la actuación del Síndic, que recuerda siempre a la administración que los titulares de los derechos lingüísticos son los ciudadanos.

En esta materia, y entre las quejas tramitadas a instancias de parte, destacan las promovidas por personas que sienten vulnerado su derecho ciudadano a expresarse en cualquiera de las lenguas cooficiales sin que se produzca ninguna discriminación o exigencia de traducción

Así, el promotor de la queja nº [1810475](#) sintió vulnerado su derecho cuando en una consulta médica se le instó a que no utilizara el valenciano porque no le entendían. La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública remitió un informe en el que se adjuntaba la carta que habían enviado a la persona promotora solicitándole disculpas por los hechos ocurridos. Advertimos a la Conselleria del deber de garantizar, en los servicios públicos directamente dependientes de la Administración, que las personas que trabajan y que tienen una relación directa con el público tengan el suficiente nivel de conocimientos de valenciano para atender con normalidad el servicio. La Conselleria aceptó nuestras consideraciones.

Por su parte, el titular de la queja nº [1900023](#) denunciaba que inició un expediente en castellano ante el Ayuntamiento de Montserrat y que este le daba respuesta, reiteradamente, en valenciano. La Administración local informó de la normativa aprobada por el Ayuntamiento al respecto y su contenido. Le recordamos al Consistorio su obligación de aplicar el artículo 9 del Estatuto de la Comunitat Valenciana relativo al derecho a dirigirse a la Administración de la Comunitat Valenciana en cualquiera de sus dos lenguas oficiales y a recibir respuesta en la misma lengua utilizada, y le recomendamos que interpretase el art. 10 del Reglamento de Uso y Promoción del Valencià del Municipio en base a los principios de antiformalismo, sencillez y eficacia que deben presidir todas las actuaciones administrativas, de forma que de una solicitud redactada en castellano se entendiera implícita la elección de la lengua. Ambas recomendaciones fueron aceptadas por la Entidad local.

También aceptaron garantizar este derecho la Oficina de Derechos Lingüísticos que nos informó, en la queja nº [1900426](#), de la inclusión en el formulario de reclamaciones a cumplimentar por la persona interesada de una casilla de selección de la lengua en la que se desean recibir las notificaciones; y varios ayuntamientos (entre ellos el Ayuntamiento de Náquera, queja nº [1900771](#)), en cuanto a la expedición de los certificados de empadronamiento en la lengua oficial elegida por el ciudadano.

Como en años anteriores, han resultado frecuentes las quejas relativas a la expresión en una sola lengua de topónimos, impresos, formularios, rotulación, páginas web o aplicaciones en redes sociales. En todos estos casos el Síndic recomienda adoptar las medidas necesarias, incluidas las presupuestarias y tecnológicas, para que el régimen de cooficialidad lingüística vigente sea efectivamente respetado, independientemente de las peculiaridades de cada caso.

Generalmente las administraciones afectadas manifiestan su voluntad de subsanar la omisión de forma inmediata, lo que da lugar al cierre de la queja sin necesidad de efectuar recomendaciones. Sin embargo, la Diputación Provincial de Alicante no aceptó nuestra sugerencia de publicar la web del Boletín Oficial de la Provincia de Alicante de forma íntegra en las dos lenguas oficiales, y no mayoritariamente en castellano como denunciaba el titular de la queja nº [1900141](#).

Además, el Consorcio de Aguas de la Marina Baixa, entidad de derecho público que forma parte del sector público local de esta comunidad autónoma, cuya web se publica exclusivamente en castellano, no contestó a ninguno de los requerimientos de información efectuados por esta institución en la queja nº [1811463](#) ni tampoco a la resolución que se dictó a pesar de la ausencia de respuesta. Estos hechos de los que dejamos constancia aquí vulneran ostensiblemente el deber legal de colaboración con esta institución.

3.3.3 Patrimonio cultural valenciano

Un relevante número de nuestras recomendaciones emitidas en 2019 han tenido por objeto la defensa del patrimonio cultural valenciano, cuya riqueza es muy relevante. Las quejas tramitadas denuncian la falta de protección y conservación de muchos de los numerosos bienes inmuebles que lo integran, los cuales han sido declarados expresamente protegidos como bienes de interés cultural o bienes de relevancia local.

Lamentablemente, en este tipo de quejas hemos tenido que reiterar en varias ocasiones nuestras recomendaciones, las cuales, a pesar de ser aceptadas formalmente por la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y por los ayuntamientos implicados, no han sido cumplidas de forma real y efectiva. Destacamos las siguientes quejas: [1805283](#) (establecimiento del régimen de visitas en bienes de interés cultural en la ciudad de Valencia); [1811606](#) (declaración del Cine Metropol de València como bien de relevancia local); [1811732](#) (elaboración del Catálogo de Bienes y Espacios Protegidos de Xixona); y [1811758](#) (incumplimiento del área de protección de un bien de interés cultural por la instalación de un mercadillo navideño en València).

3.4 Vivienda

El derecho al disfrute de una vivienda digna ha vuelto a constituir durante el año 2019 una de las principales preocupaciones de la institución. Tal y como venimos destacando en los sucesivos informes anuales presentados a Les Corts y en las resoluciones dictadas sobre la materia, la ocupación de un alojamiento estable y digno constituye, además de un derecho de la persona, un soporte vital básico, necesario para lograr la efectividad de otros derechos y prevenir las situaciones de exclusión social.

Resulta indudable que la posesión de una vivienda facilita el acceso a otros derechos y constituye un importante factor de protección frente a la pobreza. De la misma manera, la pérdida de un alojamiento estable y digno se convierte, en muchas ocasiones, en la puerta de entrada a situaciones de exclusión social que, desgraciadamente, como nos muestra la realidad, son difíciles de revertir.

En relación con esta materia, la aprobación de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana, implicó una profunda revisión de la política de vivienda pública, al configurar la puesta a disposición de un alojamiento estable como una obligación jurídica de las administraciones públicas con competencias en la materia (de manera expresa, la Generalitat Valenciana y las administraciones locales valencianas).

Como en este sentido evidenció el Síndic de Greuges en el *Informe Anual 2017*, la plena aplicación de esta ley representa, no obstante, «un formidable reto a la capacidad financiera y de gestión de las administraciones públicas valencianas».

Transcurridos ya casi tres años desde la entrada en vigor de la citada ley, nos encontramos en un momento idóneo para realizar una primera evaluación de las consecuencias que, a efectos prácticos, ha tenido la aprobación de la ley para lograr la efectividad del derecho a una vivienda digna de la ciudadanía valenciana.

Desde la posición que nos ofrece la tramitación de las quejas presentadas por la ciudadanía de nuestra comunidad sobre esta materia, no apreciamos un cambio significativo en la realidad analizada, de manera que el Síndic de Greuges continúa instruyendo expedientes que siguen poniendo de manifiesto las enormes dificultades que las administraciones públicas valencianas encuentran para adjudicar una vivienda pública a las personas que, estando en una situación de pobreza en vivienda, se dirigen a ellas para reclamar que pongan a su disposición un alojamiento estable.

La información que las administraciones públicas nos remiten sobre este asunto evidencia que el principal escollo que encuentran para lograr cumplir su obligación jurídica de facilitar la ocupación de una vivienda a quien lo solicite continúa siendo la ausencia de un parque de viviendas públicas con capacidad suficiente para absorber la importante demanda existente.

Es habitual que en los expedientes de queja tramitados, tanto la Administración autonómica como la local, tras exponer los antecedentes del expediente y, en especial, la baremación realizada de la solicitud presentada por la persona interesada, nos indiquen que no existe una vivienda pública que adjudicarle en el término municipal de residencia.

Como ejemplo de esta situación podemos destacar las quejas nº [1903141](#) y [1901427](#). Las personas promotoras exponían que las administraciones implicadas, la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y el Ayuntamiento de Alicante, respectivamente, no habían procedido a la adjudicación de la vivienda que venían solicitando ni habían puesto a su disposición alguno de los mecanismos alternativos previstos por la referida ley por la función social de la vivienda.

En estos expedientes de queja el Síndic recomendó que se diera una respuesta expresa a las personas interesadas, en la que se expusiera el estado de tramitación de su solicitud. Además, de acuerdo con las previsiones de la citada Ley de vivienda, hemos insistido en que se adopten las medidas tendentes a poner en marcha los mecanismos previstos para atender a la persona demandante en caso de ausencia de una vivienda pública que adjudicarle y, en especial, poner en marcha el sistema de ayudas a la vivienda; y que se impulsen las medidas precisas, sobre todo a nivel presupuestario, para ampliar paulatinamente el parque público de viviendas con las que poder atender las solicitudes de alojamiento de la ciudadanía valenciana.

Junto a este primer grupo de expedientes, en la tramitación de las quejas hemos percibido la tendencia de la administración a duplicar, y complicar con ello, los trámites que las personas que necesitan una vivienda pública deben realizar para solicitarla y, en su caso, lograr su adjudicación.

Así, en un grupo cada vez más numeroso de expedientes, la Conselleria de Vivienda nos comunica la respuesta dada a las personas solicitantes de vivienda pública que han tramitado su inscripción en el denominado «Registro de demandantes de vivienda».

La queja nº [1900690](#) es ilustrativa a estos efectos. En el relato de los antecedentes que se realiza en la resolución emitida en este expediente, se aprecia que la administración, tras un largo periodo de tiempo desde que el interesado presentó la solicitud de vivienda, le comunica que el citado registro «únicamente tiene por objeto el conocimiento de las personas demandantes inscritas», y le insta a presentar una nueva solicitud de vivienda, de conformidad con el modelo disponible en la página web de la Conselleria.

Asimismo, le informa de que en el caso de reunir los requisitos para acceder a las ayudas por razones de carácter público, social y humanitario a personas y unidades de convivencia en situación de emergencia habitacional (reguladas en la Orden 2/2019, de 9 de abril, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión directa por razones de interés público, social y humanitario a personas y unidades de convivencia en situación de

emergencia habitacional), debe dirigirse a los órganos competentes para solicitar su concesión.

En relación con esta respuesta, que ha llevado al Síndic a dictar en determinados expedientes una segunda recomendación a la administración, hemos considerado que el principio de confianza legítima ampara al ciudadano que, no habiendo sido requerido por la administración en el tiempo establecido legalmente para subsanar la primera solicitud de vivienda presentada, no debe ser sometido a la cumplimentación de nuevos trámites para, en definitiva, reiterar una solicitud de vivienda que *ya* era clara y completa en todos sus términos.

En estos expedientes, hemos recomendado a la Conselleria que tenga en cuenta el escrito presentado por la persona interesada como solicitud de aplicación de las medidas previstas por la ley y que, en este sentido, le otorgue la antigüedad que le corresponda a los efectos de los procedimientos de baremación y posterior concesión de una vivienda pública o de los mecanismos sustitutorios previstos en la legislación de vivienda para el caso de carencia de viviendas públicas susceptibles de adjudicación, sin someter a la persona interesada a la obligación de presentar nuevas solicitudes de vivienda pública.

En definitiva, el Síndic de Greuges considera que el derecho a una buena administración y la obligación de la administración pública de respetar en su actuación y relaciones los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad y proximidad, y confianza legítima (art. 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen jurídico del sector público) deben conducir a una simplificación de los trámites administrativos que han de realizar los ciudadanos que, desde un primer momento, exponen claramente su solicitud de adjudicación de una vivienda pública.

Se parte de la consideración de que la solicitud de vivienda debe ser única y que, a partir de la fecha de su presentación, corresponde a la administración (titular de la obligación jurídica que le impone la Ley por la función social de la vivienda) tramitarla y conceder a la persona demandante de vivienda el alojamiento estable o, en caso de insuficiencia del parque público, alguno de los mecanismos sustitutorios previstos y, en especial, una ayuda económica.

Ejemplo de este problema lo constituye igualmente la queja nº 1904398, iniciada de oficio por esta institución, que tiene por objeto el análisis de las trabas que puede representar para los interesados el sistema de gestión de las ayudas a la vivienda establecida por la referida Orden 2/2019.

Como resulta conocido, dicha orden establece que la solicitud de estas ayudas solo puede presentarse en ayuntamientos, mancomunidades o entidades instrumentales locales, organizaciones sociales representativas que desempeñen una función social en materia de vivienda, asociaciones sin ánimo de lucro y ONG inscritas en la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio como entidades tramitadoras con carácter previo a la presentación de las solicitudes de ayuda.

Del mismo modo, la Orden establece un plazo de presentación de las solicitudes de ayuda (hasta el 31 de octubre en el ejercicio 2019), que parece contradictorio con su carácter urgente.

Estos hechos están imposibilitando a algunos ciudadanos la presentación de solicitudes de ayuda, a pesar de reunir el resto de requisitos fijados para obtenerla.

Este expediente de queja se encuentra en tramitación en el momento de proceder al cierre de este *Informe anual 2019*.

Finalmente, en las resoluciones emitidas hemos insistido en la necesidad de desarrollar urgentemente el reglamento de la Ley (mandato contenido en su disposición final segunda), transcurridos tres años desde su aprobación, con la finalidad de solventar, precisamente, estas cuestiones de tramitación y así dotar de mayor claridad y sencillez al sistema de aplicación previsto en la Ley.

En otro orden de cuestiones, hemos instruido un año más las reclamaciones presentadas por los ciudadanos sobre la tramitación de las ayudas a la vivienda.

En relación con este asunto, la mayoría de las quejas tienen por objeto la demora que se produce en la resolución de las ayudas solicitadas y el retraso que acumula el pago de las cantidades reconocidas. Un año más, esta situación se produce especialmente en relación con las ayudas que fueron concedidas al amparo de los planes de vivienda que ya no están vigentes (como el Plan de Vivienda 2009-2012).

Ilustrativo de este problema resulta el expediente de queja nº [1900515](#), en el que su promotor reclamaba el abono de una ayuda que le fue reconocida en el año 2011 y que, a pesar del tiempo transcurrido, no le había sido efectivamente abonada. En estos casos, hemos recomendado a la Conselleria que «en el menor plazo posible, continúe con la tramitación del expediente del promotor de la queja en relación con la ayuda solicitada, y en su caso, proceda al abono de dicha ayuda».

Asimismo, también debemos destacar, en relación con esta cuestión, la queja nº [1902176](#). En este expediente tramitamos la reclamación de un ciudadano que nos exponía que la administración no había procedido a abonar una ayuda de rehabilitación de vivienda reconocida en el año 2011, a pesar de haber aceptado la resolución emitida por esta institución en el marco de un expediente previo, el nº [1810250](#), en la que se recomendó que «teniendo en cuenta que han transcurrido más de 7 años, adopte lo antes posible todas las medidas necesarias para abonar íntegramente la ayuda reconocida al autor de la queja con fecha 19/08/2011».

En el informe emitido, la administración nos comunicó que «el procedimiento está finalizado “sin derecho a percibir la ayuda solicitada”»; sin más, sin ninguna motivación

o explicación que justificara dicha información o que explicara por qué se variaba el criterio tras la aceptación de la previa recomendación dictada por el defensor.

Así las cosas, se recomendó a la Conselleria de Vivienda que, en cumplimiento de nuestra recomendación de fecha 21/01/2019 (expediente 1810250), y teniendo en cuenta que han transcurrido más de ocho años, abonase de inmediato la ayuda reconocida con fecha 19/08/2011 al autor de la queja. En el momento de redactar el presente informe anual, nos encontramos a la espera de que la administración nos comunique si acepta la recomendación emitida.

3.5 Empleo público

A lo largo del año 2019 han sido numerosas las quejas en relación a los procedimientos de acceso al empleo público (procedimientos selectivos). La mayor parte de los expedientes tramitados por el Síndic en esta materia tuvieron como primera reclamación la falta de respuesta expresa de la administración a las demandas o reclamaciones efectuadas por la ciudadanía. El recordatorio de la obligación de una respuesta expresa forma parte de las resoluciones emitidas por la institución. Como referencia señalamos las quejas nº [1810662](#), cuyo autor, aspirante a una plaza de conductor en la Empresa Municipal de Transportes de València (EMT), denunciaba la falta de respuesta expresa a una reclamación en el proceso selectivo; y la nº [1900158](#), cuya promotora manifestaba su disconformidad con las bases del proceso selectivo de Educador Social convocado por la Diputación Provincial de Alicante porque indicaba que la denominación de los puestos de trabajo convocados generaba confusión con las titulaciones requeridas.

Por otra parte, la falta de respuesta a reclamaciones por la valoración de méritos en un concurso-oposición fue objeto de estudio en la queja nº [1902467](#), cuyo autor consideraba que no habían sido valorados los méritos en la fase de concurso de la OPE de Fisioterapeuta de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Otro problema que nos planteó la ciudadanía en esta materia es el del Empleo Público Temporal y, más concretamente, las quejas relativas a la gestión de las bolsas de trabajo de las administraciones públicas. Véase la queja nº [1805640](#), cuyos promotores eran trabajadores que prestaban servicios en centros privados de diálisis concertados con la administración sanitaria y reclamaban el reconocimiento como mérito de los servicios prestados en centros sanitarios privados concertados.

Asimismo, en la queja nº [1811109](#) se abordaron cuestiones relativas a la integración de personas con diversidad funcional en las bolsas de trabajo de las instituciones. En este punto, y a la vista de la información remitida por la administración sanitaria, entendíamos que la nueva regulación de bolsa de trabajo temporal en el ámbito de las instituciones sanitarias había perdido la oportunidad de establecer acciones positivas, al menos como las llevadas a cabo en el ámbito de la función pública, a los efectos de hacer realidad el objetivo de plena integración de las personas con diversidad funcional.

Respecto a los derechos individuales de los empleados públicos, hemos detectado problemas relativos al derecho al desempeño efectivo de las funciones y tareas propias de la categoría profesional. Destacamos la queja nº [1900858](#), interpuesta por personal de la plantilla de instituciones sanitarias de la Conselleria de Sanidad Universal i Salud Pública en la categoría profesional de auxiliar administrativo. En esta queja concluíamos que no pueden encomendarse funciones que excedan del contenido normal de la

categoría que tenga reconocida el empleado público por su titulación, puesto de trabajo, ingreso o nivel de adscripción.

En materia de derechos retributivos, reseñamos las quejas nº [1809951](#) y [1809996](#), cuyos promotores —personal de residencias de personas mayores dependientes de la localidad de Alcoy— denunciaban la demora en el abono de sus nóminas.

Igualmente en materia retributiva, la deducción de salario por el ejercicio del derecho a la huelga fue objeto de estudio en la queja nº [1901270](#).

En lo que respecta al régimen de jornadas, permisos, licencias y vacaciones también la mayoría de las quejas hacen referencia a la falta de respuesta expresa de las administraciones públicas.

Así pues, destacamos las quejas nº [1900085](#), cuyo autor denunciaba la falta de respuesta de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte a la solicitud de un permiso de paternidad por el nacimiento de sus hijas; y la nº [1900465](#), en la que un empleado público del Ayuntamiento de Teulada relataba la falta de contestación a su solicitud de reconocimiento de derecho a vacaciones y días de asuntos propios correspondientes a 2015 no disfrutados por incapacidad laboral.

Como en años anteriores, el derecho a la protección efectiva frente al acoso por razón de sexo, moral o laboral (*mobbing*) ha motivado la intervención de esta institución. Valga como ejemplo la queja nº [1900673](#), cuya autora, educadora de un centro de educación especial, se dirigió al Síndic de Greuges para conocer las actuaciones de la Administración educativa tras su denuncia por acoso de la dirección del centro educativo en el que trabajaba.

También en el ámbito educativo, la autora de la queja nº [1901583](#) denunciaba la demora de la administración en dictar y notificar una resolución expresa tras activarse el Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en centros docentes de la Generalitat.

Por último, las quejas relativas a los derechos individuales ejercidos de forma colectiva se centran en los derechos sindicales de los empleados/as públicos/as.

Así pues, los autores de la queja nº [1809338](#), pertenecientes al colectivo de la Policía Local del Ayuntamiento de Piles, denunciaban la falta de convocatoria de la Mesa de Negociación de Funcionarios/as.

Por otro lado, el derecho a la información de un sindicato sin representación en la Mesa Sectorial de Sanidad fue objeto de estudio en la queja nº [1901186](#). En su resolución, el Síndic exhortaba a la administración a garantizar a los representantes sindicales el derecho a tener acceso a toda la información y documentación necesaria para el ejercicio de la actividad sindical.

3.6 Medio ambiente

Para que la ciudadanía pueda disfrutar del derecho a un medio ambiente saludable, y cumplir el deber de respetarlo y protegerlo debe tener acceso a la información medioambiental, así como la posibilidad de participar en los procesos de toma de decisiones de carácter ambiental. Así, en la queja nº [1901195](#), promovida por el Centro de Acuicultura Experimental, se denunciaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de València a las solicitudes de información presentadas en relación con una piscifactoría de lubina en el Parque Natural de la Albufera. El Ayuntamiento, atendiendo a nuestra resolución y a lo dispuesto en el art. 3.1.a de la Ley 27/2006, de 18 de julio, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, facilitó toda la información solicitada.

Un año más, la contaminación acústica es un problema denunciado por un buen número de ciudadanos que ven vulnerado su derecho a la integridad física y moral, a la intimidad personal y familiar, a la protección de la salud, a disfrutar de un medio ambiente adecuado o a disfrutar de una vivienda digna. A título ilustrativo, en la queja nº [1900002](#) la interesada denunciaba la inactividad del Ayuntamiento de Xàtiva frente a las molestias producidas por los bares de copas que se ubican junto a su domicilio, en la plaça Mercat-Botigues, declarada como zona acústicamente saturada (ZAS). Esta declaración faculta al Ayuntamiento para adoptar medidas como la de suspender la concesión de licencias de actividad que pudiesen agravar la situación, establecer horarios restringidos para el desarrollo de las actividades responsables (directa o indirectamente) de los elevados niveles de contaminación acústica, o prohibir la circulación de alguna clase de vehículos, limitar su velocidad o restringir la circulación a determinados horarios, de conformidad con las otras administraciones competentes. Por todo ello, el Síndic recomendó al Ayuntamiento de Xàtiva que adoptara las medidas necesarias para evitar las molestias producidas por los establecimientos y aglomeraciones de personas en la ZAS plaça Mercat-Botigues, y el Ayuntamiento aceptó la recomendación.

El mismo problema se plantea en la queja nº [1901985](#), en la que una ciudadana denuncia las molestias producidas por un establecimiento, a pesar de las quejas presentadas ante el Ayuntamiento de Alicante. Los mismos hechos fueron objeto de otra queja anterior ante esta institución en la que recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que adoptara las medidas legales previstas ante una actividad sin la necesaria licencia ambiental, y el Ayuntamiento aceptó la recomendación. Sin embargo, según la información remitida por la propia Administración local, no se ha cumplido, puesto que el local carece todavía de licencia ambiental. Por ello, recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que se adoptaran todas las medidas previstas para legalizar el funcionamiento de la actividad y evitar la contaminación acústica que injustamente está soportando la autora de la queja, y le recordamos que la pasividad administrativa ante los efectos perjudiciales para la salud provocados por estas actividades molestas podría generar una responsabilidad patrimonial por funcionamiento anormal de la Administración, con la consiguiente obligación de indemnizar los daños y perjuicios —materiales y físicos— que se le

podieran irrogar a los vecinos colindantes durante tantos años. La recomendación fue aceptada.

No todas las quejas en materia de contaminación acústica se refieren a establecimientos con ambientación musical; así, el ruido puede proceder de actividades industriales o de infraestructuras públicas. Este es el caso de la queja nº 1902334, cuyo promotor denuncia la contaminación acústica provocada por el tráfico que soporta la CV-318 a su paso por El Puig (el problema ya fue objeto de la queja nº [1800334](#), en la que se instaba al Ayuntamiento de El Puig y a la Diputación Provincial de Valencia a que se efectuara una medición sonométrica desde el interior de la vivienda del autor de la queja y, en función de su resultado, se adoptaran todas las medidas que fueran necesarias para reducir al máximo posible las molestias acústicas que injustamente están soportando el autor de la queja y su familia, entre ellas, la colocación de unas pantallas acústicas).

En su informe, la Diputación Provincial de Valencia nos comunicaba que se había realizado el estudio acústico y, tras comprobar que los niveles acústicos excedían los máximos legales, se señalaron varias medidas correctoras, si bien indicaba que, actualmente, la titularidad de la vía a su paso por El Puig es municipal, por lo que remitió la información al Ayuntamiento. Solicitada información a este, no hizo ninguna referencia a la adopción de las medidas correctoras señaladas por la Diputación Provincial.

En nuestra resolución recomendamos al Ayuntamiento de El Puig que adoptara todas las medidas correctoras propuestas por la Diputación para eliminar la contaminación acústica existente, entre ellas, repavimentar la carretera utilizando un asfalto fonoabsorbente y colocar una pantalla fonoabsorbente en el paso superior. También recomendamos a la Diputación Provincial de Valencia que prestara al Ayuntamiento de El Puig de Santa María la asistencia económica y técnica necesaria para adoptar dichas medidas correctoras. En el momento de redactar esta memoria, todavía no se habían recibido las respuestas de estas administraciones a nuestra resolución.

Ante el convencimiento, como venimos manifestando en los anteriores informes anuales de la institución, de que en los últimos años el ruido es el principal problema medioambiental en nuestra Comunitat, con fecha 25/04/2018 acordamos el inicio de una investigación sobre la situación general de la contaminación acústica en la Comunitat Valenciana.

Tras varias citas electorales que pospusieron la presentación del trabajo, finalmente, el 27/01/2020 enviamos a Les Corts Valencianes el [Informe especial sobre la contaminación acústica en la Comunitat Valenciana](#), cuyo contenido puede ser consultado íntegramente en nuestra página web.

En materia de residuos sólidos urbanos, una gran parte de las quejas planteadas por la ciudadanía se refiere a las molestias generadas por la ubicación de los contenedores cercanos a sus domicilios, y al estado de insalubridad en que se encuentra su entorno, o a la periodicidad del servicio de recogida. Tal es el caso de la queja nº [1900620](#), cuyo promotor señala el deficiente funcionamiento del servicio de recogida de residuos sólidos urbanos en el núcleo urbano Font d'en Segures, del municipio de Benassal, donde la frecuencia del servicio es de solo una vez a la semana. El Ayuntamiento de Benassal nos informó de que el citado servicio está incluido en el contrato de gestión de residuos urbanos de los municipios de Els Ports-Maestrat con encomienda de gestión a la Diputación Provincial de Castellón, dentro del ámbito del Plan Zonal I, en el que se prevé una frecuencia de recogida de cinco días a la semana en temporada baja y siete días a la semana en temporada alta.

A la vista del informe, recomendamos al Ayuntamiento de Benassal que comprobara las frecuencias de recogida de residuos urbanos en el término municipal y si estas se correspondían con las establecidas en el contrato suscrito por la Diputación Provincial de Castellón y la empresa adjudicataria; y en caso de incumplimiento que instara a la Diputación a adoptar las medidas necesarias para la prestación adecuada del servicio. Dicha resolución fue aceptada.

Con respecto a la ubicación de los contenedores de residuos, esta institución recibe numerosas quejas por parte de los vecinos que residen en sus proximidades, ya que las personas que tienen sus viviendas junto a contenedores sufren más directamente las molestias generadas por ruidos, malos olores e insectos. No obstante, resulta preciso recordar, como consta en los sucesivos informes anuales presentados por esta institución ante les Corts Valencianes, que no constituye función del Síndic de Greuges realizar una labor de control y suplantación de las actuaciones realizadas por las entidades locales en el ámbito de las potestades de auto organización que les vienen reconocidas legalmente. Sin embargo, los ayuntamientos han de adoptar cuantas medidas resulten precisas para garantizar tanto la adecuada utilización de los contenedores destinados al almacenamiento de residuos sólidos por parte de los ciudadanos como el adecuado estado de conservación y el mantenimiento de sus condiciones de salubridad.

Tal es el caso de la queja nº [1901289](#), cuya promotora denunciaba la falta de higiene de los contenedores ubicados en una plaza de Xàtiva, y de la queja nº [1903747](#), que afecta al Ayuntamiento de Los Montesinos, en la que la interesada denunciaba las deficiencias de las labores de recogida de los residuos sólidos urbanos acumulados en los contenedores soterrados ubicados junto a su vivienda y de las tareas de limpieza de estos.

El 09/01/2019 acordamos la apertura de una investigación de oficio nº [1900046](#) para comprobar la gravedad de los hechos que habían sido publicados en distintos medios de comunicación respecto a una acumulación de miles de toneladas de plástico en una empresa de Utiel. El Síndic de Greuges solicitó informes al Ayuntamiento de Utiel y a la

Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural sobre las actuaciones que estaban desarrollando para eliminar esta situación de peligro.

Finalizada la investigación, el 12/03/2019 el Síndic dictó una resolución que fue aceptada por las referidas administraciones.

El 10/06/2019 el Síndic abrió la queja de oficio nº [1902189](#) para investigar la prevención de los incendios forestales en la Comunitat Valenciana. En diversos medios de comunicación aparecieron noticias alarmantes tales como que, de los 525 pueblos de la Comunitat obligados a tener un plan de prevención de incendios, solo 61 cuentan con dicho plan aprobado.

Con el fin de conocer las actuaciones que estaban desarrollando las administraciones públicas valencianas en materia de prevención de incendios forestales solicitamos informes a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, a las Diputaciones Provinciales de Alicante, Castellón y Valencia y a la Federación Valenciana de Municipios y Provincias.

Recibidos y analizados los informes, en fecha de 06/09/2019 el Síndic dictó la oportuna resolución con recomendaciones dirigidas a todas las administraciones afectadas. Al tiempo de redactar este informe anual faltan por recibir contestaciones relativas a la aceptación o rechazo de las recomendaciones efectuadas.

Por otra parte, en materia de vías pecuarias, la gran mayoría de las quejas que se presentaron se referían a su ocupación indebida mediante obstáculos que bloquean el paso y a la colocación de carteles u otros elementos ante la pasividad de la administración (que no ejerce, en algunos casos, sus competencias en defensa de la integridad de las vías pecuarias). Como ejemplo, en la queja nº [1902137](#) una asociación denunciaba la pasividad de la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica ante su petición de deslinde y amojonamiento de la vía pecuaria Colada de la Sierra de Escalona. La resolución emitida en este caso recomendaba a la Conselleria que, a la vista de las numerosas incidencias o posibles usurpaciones denunciadas en la queja, se acordara de oficio el inicio del procedimiento de deslinde y posterior amojonamiento de esta vía pecuaria. La Conselleria aceptó la resolución.

3.7 Consumo, industria, agricultura y hacienda

3.7.1 Consumo e industria

En el conjunto de intervenciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges que afectan a esta materia, destaca el considerable número de quejas planteadas por la ciudadanía en relación a la demora en resolver las reclamaciones presentadas ante las direcciones territoriales de Industria y Energía, que en algún caso se prolongó durante más de 24 meses. La mayoría de las reclamaciones se plantearon porque la empresa suministradora había remitido al usuario una factura exorbitada en base a una supuesta manipulación del contador por el usuario. Sirvan como ejemplo, las quejas nº [1900924](#), [1901216](#) y [1902165](#).

En cuanto a una posible manipulación del contador por parte del usuario, le comunicamos a la administración que según la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, corresponde a las comunidades autónomas ejercer las competencias de inspección y control. La realización de estas inspecciones podría derivar en una disminución de las reclamaciones, en la medida que las posibles deficiencias serían detectadas por los inspectores, lo que permitiría anticipar su corrección.

Asimismo, también es reseñable la demora en resolver los recursos de alzada presentados por la ciudadanía contra las resoluciones dictadas, tanto por la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo como por los servicios territoriales de energía, en respuesta a las distintas reclamaciones de facturas desorbitadas por consumo excesivo giradas por las compañías distribuidoras. Véase como referencia la queja nº [1901417](#).

En ambos casos, en nuestras resoluciones le recordamos a la Conselleria los deberes legales que se extraen de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en cuanto a los plazos para resolver las reclamaciones y recursos presentados por los ciudadanos.

La Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, en respuesta a nuestras resoluciones manifestó su aceptación de las sugerencias y recomendaciones que le formulamos encaminadas a la urgente resolución de los recursos y reclamaciones planteados por las personas interesadas.

3.7.2 Agricultura

Durante el año 2019 se presentaron numerosas quejas motivadas por la infección en los almendros de la Comunidad Valenciana de una bacteria denominada *Xylella fastidiosa*, la cual estaba resultando muy difícil de erradicar debido a su forma de propagación.

La Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica, para tratar de eliminarla procedía a la tala no solo de los almendros infectados sino también de todos los que se encontraban a unos 100 metros a su alrededor, y del mismo modo prohibía plantar ningún tipo de árbol durante un periodo de cinco años.

Desde la mencionada Conselleria nos comunicaron que las actuaciones llevadas a cabo respondían a una Decisión de ejecución dictada por la Unión Europea, la cual vincula a sus destinatarios en todos sus elementos y de manera directa e inmediata. La adecuación a la legalidad de la actuación de la Conselleria determinó el cierre de las quejas planteadas. A título ilustrativo véase la queja nº [1902291](#), en la que se recomendaba a la Conselleria dar respuesta expresa a la solicitud del promotor de la queja, pero sin cuestionar la actuación de fondo llevada a efecto.

3.7.3 Hacienda

Las quejas presentadas por la ciudadanía en esta materia se motivaron en la falta de respuesta por parte de la administración existiendo una variedad normativa con relación a la cuestión concreta que se plantea.

Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (PLUSVALÍA)

En las quejas presentadas referidas al impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (Plusvalía), las personas interesadas informaron de que, tras haberse efectuado una liquidación, habían presentado una solicitud de devolución del importe cobrado en concepto de una plusvalía que no se había producido, pero se habían sobrepasado los plazos de resolución sin obtener ninguna respuesta de los ayuntamientos.

En los informes que nos remitieron los distintos ayuntamientos, en unos casos manifestaban que las liquidaciones habían sido realizadas de forma correcta; y en otros casos señalaban que las solicitudes de devolución se encontraban pendientes de ser resueltas a la espera de una modificación legislativa.

En las resoluciones del Síndic de Greuges, y en base al contenido de la Sentencia 59/2017, de 11 de mayo de 2017, del Tribunal Constitucional, se señaló la conveniencia de que los respectivos ayuntamientos procedieran, según correspondiera al caso, a revisar el acto administrativo de liquidación, así como a devolver las cantidades indebidamente abonadas cuando se tuviera constancia fehaciente de que no se había generado un incremento de valor del inmueble en el momento de practicar la liquidación.

Los ayuntamientos han aceptado las sugerencias de la institución. El Ayuntamiento de Onteniente informó de que se estaba procediendo a la revocación de oficio de la liquidación practicada. Como referencia, véase la queja nº [1902843](#).

Devolución de ingresos indebidos en concepto de tasa

Asimismo, existen demoras (que llegan a sobrepasar el año) en resolver las solicitudes de devolución de ingresos indebidos por las tasas abonadas en concepto de formalización de matrícula en centro educativo.

El Síndic de Greuges ha reiterado nuevamente en su resolución que las normas reguladoras de los procedimientos administrativos deben tener un escrupuloso cumplimiento por parte de las administraciones públicas, en consonancia con el mandato que la Constitución Española señala en su art. 103, que habla entre otras cuestiones de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que está sujeta al procedimiento administrativo establecido en la ley. La propia Ley General Tributaria recoge esa obligación de la administración en la resolución expresa de las cuestiones que plantean los administrados en los procedimientos que por ella se rigen. Sirva como ejemplo la queja nº [1811791](#).

Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica

Al igual que durante el año 2018, cabe destacar que recibimos algún escrito en el que la persona interesada manifestaba que había presentado ante el Ayuntamiento (en este caso el Ayuntamiento de Castellón) una instancia solicitando la exención del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica por tratarse de un vehículo matriculado a nombre de una persona con diversidad funcional. Sin embargo, desde el consistorio se la denegaban, a pesar de que tenía una resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social en la que le concedían una incapacidad permanente total.

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

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

Algunos ayuntamientos obligan a estos pensionistas a tramitar el expediente para el reconocimiento del grado de discapacidad por los servicios de la Administración autonómica para poder aportar el concreto certificado oficial de la Conselleria que exigen sus ordenanzas fiscales municipales. Los retrasos que se acumulan en las operaciones de valoración y expedición de estos certificados de discapacidad ocasionan importantes

quebrantos económicos a los pensionistas, dado que, en tanto no obtienen el certificado de la Conselleria, no pueden disfrutar de las exenciones que les corresponden. Un ejemplo del asunto que nos ocupa se trata en la queja nº [1900703](#).

3.8 Servicios locales y urbanismo

3.8.1 Servicios locales

En relación con el estado de prestación de estos servicios, a lo largo de 2019 hemos tramitado diversos expedientes relacionados con el alumbrado público. Como ejemplo de este problema, destacamos la queja nº [1810689](#), que tuvo por objeto la falta de funcionamiento del alumbrado público en la vía principal que comunica Oropesa con Torre de la Sal, paraje del término municipal de Cabanes, así como la falta de poda y reposición de los árboles caídos y limpieza de arbustos y vegetación.

En este sentido, se recomendó al Ayuntamiento de Cabanes que adoptase todas las medidas que fueran necesarias para prestar cuanto antes los servicios públicos obligatorios de alumbrado público y limpieza viaria, así como que mejorase el servicio de recogida de residuos sólidos urbanos en la zona Torre de la Sal. El Ayuntamiento contestó en tiempo y forma a los escritos presentados por el autor de la queja.

Asimismo, la correcta prestación del servicio de suministro de agua potable y alcantarillado ha constituido el objeto de varios expedientes de queja, entre los que reseñamos la nº [1809823](#), que tuvo por objeto las inundaciones que, según nos expuso el interesado, se producían en la plaza Músico Antonio Eximeno de València y que provocaban molestias y daños en los garajes circundantes. En relación con esta cuestión, se recomendó al Ayuntamiento de València que, previos los trámites oportunos, y en el ejercicio de sus competencias en materia de gestión y ejecución urbanística, procediera a la urbanización del jardín o zona verde previsto en la citada plaza, a fin de evitar las molestias y los daños denunciados en las edificaciones colindantes como consecuencia del embalsamiento de aguas pluviales.

El adecuado estado de conservación de las vías públicas urbanas también ha motivado nuestra actuación. Así, en el expediente de queja nº [1903269](#) el interesado nos indicó que llevaba exigiendo desde el año 2017 el asfaltado de todas las calles de titularidad pública que se encuentran en El Moralet, pedanía de la ciudad de Alicante, sin haber obtenido ningún resultado satisfactorio.

Tras analizar el expediente de queja se emitió una recomendación, dirigida al Ayuntamiento de Alicante, para que adoptase las medidas que fueran necesarias para lograr el asfaltado de dichas calles de El Moralet, para evitar situaciones discriminatorias entre los propietarios afectados.

Sin lugar a dudas, el mantenimiento de un adecuado estado de limpieza, ornato y salubridad de los espacios públicos es uno de los aspectos que mayor incidencia tiene

en la percepción que la ciudadanía posee en relación con el adecuado cumplimiento por parte de las administraciones locales de sus deberes prestacionales. Esta cuestión constituye el objeto de diversos expedientes de queja. Ilustra la situación que en ellos se plantea la queja nº [1902826](#), cuyo promotor denunciaba las molestias que generaba la presencia de restos de podas en los espacios públicos. Los restos se habían acumulado durante varios días sin ser recogidos por los servicios municipales, lo que aumentaba el riesgo de incendio en la zona.

Tras la instrucción del expediente, el 16/12/2019 se recomendó al Ayuntamiento de Chiva que impusiese las medidas necesarias para mejorar el servicio de recogida de restos de poda en la urbanización afectada.

En el momento de concluir la redacción del *Informe anual 2019*, nos encontrábamos a la espera de que el Ayuntamiento de Chiva nos comunicara si acepta la recomendación emitida o, en su defecto, que nos expusiera las razones que considerara concurrentes para no hacerlo.

El deficiente estado conservación de edificios y parcelas es otra fuente de conflicto. Los propietarios no cumplen con su obligación de mantenerlos en adecuadas condiciones de higiene, salubridad y limpieza, lo que genera la protesta de los vecinos que viven en las inmediaciones. En estos casos, los ayuntamientos están obligados a intervenir, ordenando a los propietarios que cumplan con su obligación, bajo apercibimiento de imponer multas coercitivas.

En la queja nº [1810124](#) recomendamos al Ayuntamiento de Benissa que interviniera ante la denuncia presentada por una comunidad de propietarios que había alertado de la existencia de una plaga de ratas que estaba afectando a su edificio y al parque infantil adyacente, y que se debía a que en la calle existían dos parcelas llenas de basura.

El caso investigado en la queja nº [1811593](#) había sido planteado por el propietario de una vivienda colindante con un edificio municipal que le estaba generando daños y que el propio Ayuntamiento de Villena había declarado en ruina en 2017.

También es preciso destacar la importancia de que las administraciones locales adopten las medidas precisas para garantizar la seguridad de sus vecinos y vecinas. Ejemplo de este grupo de expedientes resulta la queja nº [1807066](#), que se centró en la reclamación presentada por los vecinos de los barrios de El Cabanyal-Canyamelar de València «por los graves problemas de convivencia e incivismo que de forma reiterada, constante y persistente venimos sufriendo en nuestro ámbito privado y familiar».

Tras la tramitación del expediente de queja, se recomendó al Ayuntamiento de València que, en el marco de sus competencias y en coordinación con el resto de administraciones, autonómica y estatal, con competencias en la materia, siguiera controlando, vigilando y erradicando, mediante la adopción de medidas efectivas, las conductas incívicas denunciadas, muchas de las cuales son causantes de los episodios

de molestias por contaminación acústica y de inseguridad ciudadana que expusieron las personas interesadas en su escrito inicial de queja.

Asimismo, se sugirió al Ayuntamiento de València que adoptase cuantas iniciativas y actuaciones resultaran precisas para atender las necesidades del barrio del Cabanyal-Canyamelar y de sus habitantes, y para prevenir los comportamientos incívicos denunciados, coadyuvando a la rehabilitación, regeneración y renovación urbana de la zona y, con ello, a la mejora de las condiciones de convivencia.

Por otra parte, la situación del transporte colectivo urbano de viajeros fue objeto del expediente de queja nº [1810197](#). El promotor expuso que el servicio de movilidad urbana de Elche le comunicó que «nuestra intención es conectar todas las pedanías de la ciudad con el núcleo urbano y, posteriormente, introducir en este tipo de transporte todas las subvenciones establecidas en el transporte de autobús. Por todo ello, en la medida en la que dispongamos de los medios económicos para llevarlo a cabo se irán introduciendo ampliaciones y mejoras en este servicio». Sin embargo, al presentar su escrito de queja, todavía no funcionaba el servicio de autobús en algunas pedanías.

Analizada la documentación que integró el expediente de queja, se recomendó al Ayuntamiento de Elche que siguiera adoptando todas las medidas que fueran necesarias para mejorar el transporte urbano con las pedanías de Vallongas y Ferriol, entre ellas, y en la medida de lo posible, eliminar las diferencias tarifarias existentes.

Finalmente, a lo largo del año 2019 hemos continuado tramitando numerosos expedientes de queja en los que la ciudadanía nos trasladaba sus reclamaciones en relación tanto con las condiciones de regulación del tráfico en los municipios como en lo relativo a la tramitación y resolución de expedientes sancionadores por la comisión de infracciones de tráfico.

Ejemplo del primer grupo de expedientes es la queja [1811465](#), cuya promotora exponía que, a pesar de que el Ayuntamiento de Vila-real se comprometió a solucionar los problemas derivados del estacionamiento indebido en las aceras de la calle Tremedal, estos seguían existiendo y llegaban incluso a impedir la entrada en su vivienda. En este caso se recomendó a la citada administración que, en tanto se desarrollaba y ejecutaba el proyecto de peatonalización previsto, en el ejercicio de sus competencias en materia de tráfico, procediera a tomar las medidas adecuadas para el efectivo cumplimiento de las normas sobre estacionamiento de vehículos, y garantizara el uso peatonal de las aceras.

Muestra del problema abordado en los expedientes relativos a la disconformidad con la tramitación dada a los expedientes sancionadores en materia de tráfico es el expediente de queja nº [1901279](#), cuya promotora manifestó a esta institución que había presentado

sendos recursos de reposición contra unas resoluciones sancionadoras dictadas por la Mancomunidad Intermunicipal de L'Horta Sud, pero no había recibido ninguna contestación. Asimismo, expuso que había solicitado una copia de los expedientes tramitados por la citada administración, pero tampoco había recibido ninguna respuesta.

En este caso, recomendamos a la citada Mancomunidad que contestase a los recursos de reposición presentados, facilitase una copia de los dos expedientes sancionadores a la autora de la queja y, al amparo de lo previsto en el artículo 109.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en caso de haber sancionado dos veces la misma infracción, anulase y dejase sin efecto el embargo producido, y acordara la devolución de los ingresos indebidos más los correspondientes intereses devengados.

La aceptación de la resolución por parte de la administración determinó el cierre del expediente el 18/11/2019.

3.8.2 Urbanismo

En el ámbito de la elaboración y aprobación del planeamiento urbanístico, seguimos recibiendo quejas porque no se respeta el derecho que tienen las personas a participar, no de cualquier manera, sino de forma real y efectiva, en el procedimiento de tramitación de los planes urbanísticos.

Un plan que modificaba una infraestructura viaria en la localidad de Torrent (rotonda y accesos) fue objeto de la queja nº [1713556](#), en la que se denunciaba que iba a generar situaciones de inseguridad vial, así como dificultades para la viabilidad de los negocios existentes. El Síndic concluyó recomendando que el Ayuntamiento promoviera la participación efectiva y real de la ciudadanía en el diseño de la rotonda, mantuviera las reuniones de trabajo que resultaran pertinentes y contestara motivadamente a las alegaciones presentadas.

También hemos tenido que recordar la necesidad de impulsar y aprobar nuevos planes urbanísticos que eviten la progresiva degradación de un barrio o una zona de la ciudad. En la queja nº [1900375](#) recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que, en función de los recursos disponibles, impulsara la ejecución de actuaciones de rehabilitación, regeneración y renovación urbana sobre el espacio vulnerable.

El desarrollo de lo previsto en los planes urbanísticos, es decir, la gestión urbanística, también es fuente inagotable de quejas. En la queja nº [1805447](#) se discutía sobre la recaudación de las cuotas de urbanización, concretamente, sobre la falta de notificación de estas en periodo voluntario de pago por parte del Ayuntamiento de Lliria.

Otra ausencia procedimental, en este caso, la falta de publicación y de inscripción de un programa de actuación integrada, también fue objeto de la queja nº [1807735](#), tramitada ante el Ayuntamiento de Banyeres de Mariola.

En ocasiones, los ayuntamientos conceden licencias de construcción cuando todavía no están finalizadas las obras de urbanización. Ello provoca la indignación de las personas que adquieren una vivienda que no pueden disfrutar dignamente al no tener luz ni agua potable. En el caso investigado en la queja nº [1900017](#) recomendamos al Ayuntamiento de L'Ènova que adoptara todas las medidas que fueran necesarias para lograr la finalización y entrega de las obras de urbanización paralizadas desde 2008.

La demora en la tramitación de un expediente de expropiación iniciado por el Ayuntamiento de Alicante en 2001 para ejecutar un área del Plan Especial del Casco Antiguo fue objeto de la queja nº [1901921](#), presentada por el propietario de una finca que manifestaba su malestar por no haber recibido el justiprecio ni tampoco poder disponer libremente de esta al estar incluida en un ámbito pendiente de expropiación.

Por otra parte, la aplicación y el cumplimiento de la normativa urbanística también genera anualmente numerosas quejas que tienen por objeto la disciplina urbanística. El problema más reiterado son los retrasos que se suelen producir tanto en la paralización y demolición de obras ilegales como en el otorgamiento de licencias o autorizaciones para construir.

En la queja nº [1805286](#) recomendamos al Ayuntamiento de València que restableciera la legalidad urbanística vulnerada por incumplimiento de los retranqueos fijados por el plan general municipal y resolviera el procedimiento sancionador.

La excesiva demora en la tramitación de las autorizaciones urbanísticas tampoco es infrecuente. El autor de la queja nº [1808782](#) denunciaba que llevaba más de tres años sin poder obtener la licencia de obras de intervención para reformar una vivienda protegida, ya que el Ayuntamiento de València le requería, una y otra vez, para que subsanara la documentación, sin resolver el expediente.

También se había producido un retraso municipal considerable en la queja nº [1810111](#), formulada por una comunidad de propietarios que manifestaba que estaban esperando desde 2008 a que el Ayuntamiento de Xàbia resolviera sobre el otorgamiento de las licencias de primera ocupación de las viviendas.

La tardanza del propietario de una parcela en la Vila Joiosa en cumplir el deber de edificar fue objeto de la queja nº [1810149](#), en la que recomendamos al Ayuntamiento que declarara dicho incumplimiento y que iniciara el procedimiento de expropiación de la finca legalmente previsto.

Finalmente, un bloque importante de quejas está constituido por la falta de transparencia urbanística, es decir, por las dificultades que tienen las personas para acceder a la información sobre la ordenación territorial o sobre el régimen y las condiciones urbanísticas aplicables a una finca determinada. Aunque el derecho está claramente reconocido en la legislación estatal y valenciana, la realidad de las quejas demuestra que, en ocasiones, no se contesta a las solicitudes, se responden tarde o de forma incompleta, o se deniegan indebidamente, como sucedió en las quejas nº [1810114](#) (Ayuntamiento de Sinarcas) y nº [1900301](#) (Ayuntamiento de Vallada).

3.9 Régimen jurídico, participación y transparencia

En este apartado incluimos las quejas de la ciudadanía relativas a actuaciones de la Administración en materias tales como la atención a sus reclamaciones de responsabilidad patrimonial, la respuesta al ejercicio de su derecho de petición, el ejercicio de sus derechos en el ámbito de los procedimientos administrativos o a una concreta materia de especial relevancia por su impacto en el ámbito social como es el alta en el padrón municipal de habitantes.

3.9.1 Régimen jurídico

Las quejas en materia de responsabilidad patrimonial tienen como precedente reclamaciones de las personas ante la administración cuyo objetivo es obtener de ella una indemnización reparadora de daños o perjuicios que estiman que no tienen el deber de soportar y que son el resultado de un deficiente funcionamiento de los servicios públicos.

De modo general, las quejas tramitadas evidencian que la administración no responde, lo que deja en desamparo a las personas, o bien lo hace una vez expirados de forma amplia los plazos. Pierde así la oportunidad de gestionar una fuente de información útil, relativa a aspectos susceptibles de mejora en los servicios públicos, y de solventar crisis cuya solución puede llegar a fidelizar a la ciudadanía. Para ello bastaría con que las personas afectadas percibieran que la administración, aun no estimándose responsable, es sensible con su situación y media en la búsqueda de una solución a su problema; por ejemplo, entrando en contacto con empresas gestoras de obras o servicios para asegurarse de que finalmente les prestan atención. Véase como ejemplo la queja nº [1901477](#).

También es ilustrativo de la falta de respuesta por parte de la administración el expediente de queja nº [1901374](#), relativo a la reclamación de una persona, presentada más de dos años antes al Ayuntamiento de Godella, porque la citada administración tampoco dio respuesta a la recomendación final del Síndic. Dada la falta de colaboración de la citada administración en la resolución del problema planteado por la persona en su queja, el Síndic resolvió que esta actuación fuera destacada en este *Informe anual 2019* a Les Corts.

El derecho de petición es un derecho fundamental de las personas a presentar solicitudes ante la administración y a obtener respuesta expresa en relación con asuntos de interés general como, por ejemplo, la introducción de mejoras en los servicios públicos. La administración, en ocasiones, no contesta, al considerar aquellas peticiones como simples sugerencias que estima, de modo erróneo, que no requieren siquiera respuesta. Con ello, este cauce de participación en los asuntos públicos pierde su sentido. La

ciudadanía siente que la administración ni siquiera toma razón de sus iniciativas ni realiza consideración alguna sobre estas.

La administración, en la mayoría de los casos, reconoce no haber dado respuesta a las peticiones, como se observa en la queja nº [1902853](#).

En general, las administraciones aceptan las recomendaciones del Síndic, cuyo objetivo principal es que se dé respuesta a aquellas iniciativas ciudadanas, aun cuando su contenido pueda resultar desestimado. Véase la queja nº [1903574](#).

Por otra parte, en lo que respecta a los derechos ante la administración derivados del procedimiento, esta tiene deberes básicos con la ciudadanía que ha de cumplir en todo caso, como ofrecer información sobre el estado de tramitación de sus solicitudes, resolver de modo expreso y notificar la respuesta en plazo, etc. Estos y otros deberes semejantes de la administración definen su papel en el Estado de derecho, precisando no solo qué ha de hacer, sino cómo ha de hacerlo.

En concreto, el deber de identificación de las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se despachan los asuntos, fue incumplido por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el supuesto que se contempla en la queja nº [1901683](#). La administración, en un expediente en materia de dependencia, no dio respuesta a reiterados requerimientos de información del Síndic acerca de las circunstancias de la queja, ni justificó su retraso. El Síndic, dada la falta de colaboración de la administración, resolvió que esta actuación fuera destacada en este *Informe anual 2019* a Les Corts. La Conselleria no aceptó la recomendación del Síndic. Una vez cerrada la queja, la citada administración emitió una nueva respuesta, pero de ella no podía darse por aceptada la recomendación del Síndic.

Asimismo, cabe destacar la queja nº [1901481](#), en la que una persona empleada pública solicitaba al Ayuntamiento de Gilet la certificación de los servicios prestados en este Ayuntamiento para presentarla ante otra instancia. En este caso, la administración incumplió, reiteradamente y sin justificación alguna, el deber de dar respuesta a la concreta petición de la persona promotora de la queja. Tampoco dio respuesta a la petición de informe del Síndic ni a los reiterados requerimientos para que la contestara, ni justificó su retraso, de modo que esta institución resolvió que la situación fuera destacada en el *Informe anual 2019* a Les Corts. Finalmente, la Administración, tras exponer cuestiones ajenas al fondo del asunto, aceptó la recomendación contenida en la resolución del Síndic.

En otro supuesto, la administración negó a la persona que ejercía la presidencia de una asociación la copia del acta fundacional de esta, bajo el argumento de que la normativa de protección de datos no permitía entregar información como, por ejemplo, el domicilio de las personas que ejercían cargos en ella. Véase queja nº [1900372](#).

Por otra parte, en materia de empadronamiento, la queja nº [1810142](#) sirve como ejemplo de la dificultad que, en ocasiones, padecen las personas para alcanzar la condición de vecinas en su municipio de residencia efectiva cuando no pueden aportar un título que acredite su relación con el inmueble (escritura de propiedad, contrato de alquiler, autorización de su titular, etc.). Recordemos que el certificado de empadronamiento es un requisito para la obtención de ayudas y servicios públicos, de modo que quien no lo puede aportar ve vetado su acceso a estas. En el caso concreto de esta queja, la persona reclamaba el empadronamiento familiar en una vivienda ocupada y titularidad de una entidad bancaria. El Síndic recomendó al Ayuntamiento de Elx que revisara su actuación, comprobara la realidad de la residencia de la persona interesada y su familia en su término municipal, y dictara una resolución, teniendo presente la normativa vigente en la materia, inequívocamente favorable al empadronamiento de las personas con independencia de la titularidad de la vivienda.

3.9.2 Participación y transparencia

Desde la entrada en vigor de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunitat Valenciana, estamos experimentando un progresivo aumento de las quejas recibidas en estas materias, las cuales son presentadas por ciudadanos de a pie y, sobre todo, por concejales.

El Tribunal Constitucional tiene declarado, desde antiguo, que el acceso a la información pública por parte de los concejales es un derecho fundamental. Pues bien, a pesar de ello, y a tenor de las quejas recibidas en 2019, son muchas las dificultades que los ediles siguen teniendo para acceder con rapidez a la información obrante en los servicios municipales. Y, sin información, el derecho de participación es una entelequia.

Es importante recordar los ejes fijados por la citada Ley 2/2015 sobre los que debe bascular una «nueva política»: la transparencia informativa y la participación proactiva de la ciudadanía en los procesos de toma de decisión sobre políticas públicas. En la exposición de motivos queda muy clara la voluntad del legislador valenciano, reflejada en las siguientes expresiones: «la sociedad como coproductora de conocimiento y de políticas públicas», «la ciudadanía como sujeto de la acción pública, y no sólo el Gobierno y sus administraciones».

En esta línea, una ciudadana denunció ante el Ayuntamiento de Miramar que el portal de transparencia municipal no publicaba toda la información impuesta legalmente. Su denuncia no recibió respuesta, así que abrimos la queja nº [1902838](#).

Pudimos comprobar que dicho portal no contenía toda la información que resulta de obligada publicación, según lo dispuesto en el artículo 6 y siguientes de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en el artículo 9 de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de transparencia, buen

gobierno y participación ciudadana de la Comunitat Valenciana. El Ayuntamiento de Miramar nos informó de que recientemente se habían iniciado las tareas para mejorar y completar la información publicada en el portal de la transparencia.

No obstante, esta institución es consciente de los problemas que están teniendo las entidades locales que no disponen de medios personales o técnicos suficientes para tener un portal de la transparencia que cumpla de forma satisfactoria con la obligación de publicar toda la información que resulta exigible y, además, mantenerla actualizada. Por ello, resulta también de vital importancia la asistencia que las diputaciones provinciales puedan prestar a los ayuntamientos con menor capacidad económica o de gestión.

En consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento de Miramar que siguiera adoptando todas las medidas necesarias para completar y mantener actualizada la información que debe publicarse en el portal de transparencia municipal, solicitando, en su caso, la correspondiente asistencia económica o técnica a la Diputación de Valencia.

Por otra parte, tuvimos ocasión de investigar los hechos planteados en la queja nº [1902781](#), en la que se denunciaba que la empresa municipal encargada de la gestión del servicio público de suministro de agua potable en la ciudad de València (EMIVASA) no tenía un portal de transparencia en su página web. Se trata de una empresa mixta, en la que únicamente es público un 20% del capital social, por lo que no quedaría plenamente sujeta a la Ley 19/2013 de transparencia, que se refiere a las empresas mixtas con capital público superior al 50%.

No obstante, si la empresa EMIVASA recibe subvenciones públicas en cuantía superior a 100.000 euros anuales, tal y como se deduce de los presupuestos municipales, debería publicar en su página web la información impuesta por el artículo 8.2 de la citada Ley 19/2013, es decir, los contratos y convenios suscritos con una Administración pública y las subvenciones públicas percibidas.

Asimismo, consideramos relevante destacar que las leyes de transparencia estatal y valenciana no impiden o prohíben que las empresas mixtas con participación pública inferior al 51% tengan, voluntariamente, un portal de transparencia en el que, además de detallar las subvenciones públicas recibidas y los contratos y convenios firmados con una Administración pública, puedan ampliar la información que consideren interesante o necesaria para el conjunto de la ciudadanía y las personas usuarias, ya que se trata de empresas que gestionan un servicio público esencial y de vital importancia, como es el servicio de suministro de agua potable.

Por ello, recomendamos al Ayuntamiento de València que, en caso de que la empresa mixta EMIVASA recibiera subvenciones públicas en cuantía superior a 100.000 euros anuales, adoptara todas las medidas necesarias para que se publique en su página web la información relativa a los contratos y convenios suscritos con las administraciones públicas y el detalle de las subvenciones públicas percibidas anualmente, y que valorara, así mismo, la conveniencia de crear voluntariamente un portal de transparencia en la

página web de EMIVASA para mejorar la gestión del servicio público de suministro de agua potable.

Respecto al ejercicio del derecho de acceso a la información pública, una asociación solicitó al Ayuntamiento de Alcoy una copia de las declaraciones de la facturación, de las autoliquidaciones y de las declaraciones resumen anual del canon de saneamiento presentado por la empresa concesionaria del servicio de agua potable, pero no había recibido ninguna contestación. Véase queja nº [1903184](#).

Iniciada nuestra investigación, el Ayuntamiento de Alcoy expuso en su informe el deber de reserva impuesto por el artículo 95 de la Ley General Tributaria. Sin embargo, en cuanto al carácter reservado de los datos tributarios, el citado artículo 95 únicamente garantiza el derecho que tiene el sujeto tributario al hecho de que sus datos fiscales no sean cedidos sin su consentimiento. Dicho en otras palabras, el referido precepto no impone una especie de secreto sobre la actividad tributaria general que desarrollan las administraciones públicas respecto a la gestión y recaudación de los impuestos y otros ingresos de derecho público.

En el supuesto que nos ocupa, el autor de la queja no solicita datos tributarios de alguna persona física o jurídica concreta, sino datos sobre el importe total recaudado por el canon de saneamiento, volúmenes de agua consumida, importes facturados, número de abonados, etc., que de ninguna forma permiten la identificación de los contribuyentes, ni ningún dato facilitado por ellos. En consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento de Alcoy que facilitara dicha información al autor de la queja.

En cuanto a las quejas presentadas por los concejales que no pueden acceder a la información pública existente en sus Ayuntamientos, esta institución considera que entre las funciones que pertenecen al núcleo inherente a la función representativa que constitucionalmente corresponde a los miembros de una corporación municipal se encuentran la de participar en la actividad de control del gobierno municipal, la de participar en las deliberaciones del Pleno de la corporación y la de votar en los asuntos sometidos a votación en este órgano, así como el derecho a obtener la información necesaria para poder ejercer las anteriores funciones.

A estos efectos, es muy importante contestar a las solicitudes presentadas por los concejales en el plazo de cinco días, ya que, de lo contrario, se adquiere por silencio administrativo el derecho de acceso a la información pública solicitada, por lo que no cabe retrasar la contestación ni impedir el acceso de forma real y efectiva a la información.

En la queja nº [1903100](#) recomendamos al Ayuntamiento de Torrevieja que permitiera a la concejala autora de la queja el acceso a un expediente de contratación que había solicitado, y que le facilitara una copia, a ser posible, en formato digital. El derecho de

acceso había sido adquirido por silencio administrativo, puesto que había transcurrido el plazo legal de cinco días sin que hubiera recibido ninguna respuesta municipal.

También nos hemos pronunciado en 2019 sobre la protección de datos personales y el derecho de acceso a la información por parte de los concejales. Hemos declarado que no puede denegarse el derecho a la información del concejal alegando la prohibición de comunicación de cesión de datos a terceros, ya que el concejal no tiene la condición de tercero, al formar parte de la administración municipal y, para el adecuado ejercicio de sus funciones, necesitará en ocasiones acceder a esta información (arts. 5 y 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales).

Así lo argumentamos en la queja nº [1903344](#), en la que recordamos al Ayuntamiento de Villamalur que el derecho a la información ampara el acceso a los datos del padrón y también al registro de entrada y salida de documentos por parte de los miembros de las corporaciones locales, teniendo en cuenta que, en todo caso, los ediles serán responsables ante la Agencia de Protección de Datos de la vulneración del deber de confidencialidad.

Asimismo, el Ayuntamiento de Elda no dio respuesta a dos iniciativas vecinales reguladas en su propio Estatuto de Participación Ciudadana, lo que motivó las quejas nº [1810570](#) y [1900284](#). Del mismo modo, en ambos casos el citado Ayuntamiento tampoco dio respuesta a ninguno de los requerimientos de información del Síndic, que resolvió dar cuenta a Les Corts de la falta de colaboración de la entidad local, lo que viene a materializarse mediante la inclusión expresa de estas resoluciones en este *Informe anual 2019*.

Debe tenerse presente que si, en cualquier supuesto, negar la información sin justificación alguna es grave, más si cabe es hacerlo a representantes de la ciudadanía, sujetos a la especial responsabilidad de ejercer su labor democrática de oposición. Tal es el caso de los hechos relatados por un concejal de Xixona que solicitó la intervención del Síndic en relación a varias solicitudes de información dirigidas al Ayuntamiento —véanse quejas nº [1900831](#), [1900832](#), [1900833](#), [1900834](#) y [1900836](#)— dado que la administración no le daba respuesta.

La citada Administración local ni respondió a las peticiones del concejal, ni a los requerimientos de información del Síndic. Finalmente, esta institución procedió al cierre de las actuaciones sin respuesta alguna por parte del Ayuntamiento. Más tarde, en tres de las quejas mencionadas que habían sido cerradas en las circunstancias expuestas, aquel pretendía justificar su reiterado silencio con el concejal y con el Síndic por la falta de personal. Esta justificación no puede ser admitida, pues ello implicaría que el funcionamiento democrático de las instituciones y el respeto a los derechos fundamentales y libertades públicas queda condicionado por las prioridades en la asignación de recursos por parte de cada equipo de gobierno.

En lo que respecta a esta cuestión, también cabe destacar la falta de respuesta del Ayuntamiento de La Nucía a un edil de dicha administración local, que motivó la apertura de las quejas [1805473](#), [1805474](#), [1805475](#), [1805478](#), [1805479](#), [1805480](#), [1805481](#), [1805482](#), [1805483](#), [1805484](#), y [1805485](#). La reiterada y sistemática falta de respuesta al concejal y a esta institución por parte del Ayuntamiento de La Nucía concluyeron con el recordatorio de sus deberes legales, tanto en lo que se refiere a la colaboración con el Síndic como en la obligación de cumplir la legislación vigente sobre transparencia y acceso a la información pública, y la recomendación al Ayuntamiento citado de que respondiera de forma urgente e inmediata a las solicitudes de información presentadas. Las quejas se cerraron sin respuesta de la administración y con la inclusión expresa de esta actitud reiterada en el *Informe anual 2019* a Les Corts.

Por último, debemos mencionar a corporaciones de reducido tamaño que no colaboraron con el Síndic en la resolución de las quejas presentadas contra su actuación. Aun teniendo presente el reducido tamaño de una administración, ello no nos puede llevar a la conclusión de que estas son ajenas al cumplimiento de sus deberes legales más básicos, como es el de dar respuesta.

Así, fue presentada queja nº [1900721](#) en relación con la falta de contestación a una petición de información de un concejal de Quatretondeta relativa a un pliego de condiciones en materia de contratos. La falta de respuesta al representante y de colaboración con el Síndic concluyeron con la recomendación de que dictara una resolución congruente con la petición realizada y con la advertencia de la posibilidad de incluir en el *Informe anual 2019* la actitud de falta de colaboración del ayuntamiento con esta institución. Finalmente, el Ayuntamiento dio respuesta al Síndic, pero no aceptó la recomendación efectuada, argumentando que la información era accesible en los medios de publicación oficial y que carecía de medios suficientes para atender la petición referida.

La falta de respuesta y de colaboración con el Síndic se reprodujo cuando dicho Ayuntamiento no dio respuesta a la petición de un local por parte de una asociación; entidad especialmente relevante en materia de participación ciudadana, lo que motivó la queja nº [1900725](#). El Ayuntamiento tampoco contestó a los requerimientos de información del Síndic al respecto, lo que llevó a esta institución a recomendarle que diera respuesta expresa a la petición referida y a advertirle de nuevo de la posibilidad de hacer mención a su actitud en caso de reiterar la falta de colaboración. Tras la intervención del Síndic, la administración aceptó la recomendación citada.

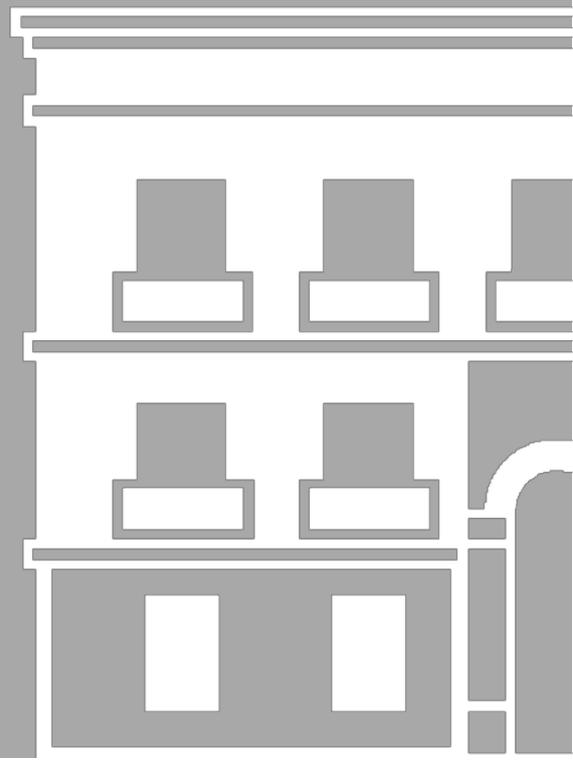
Otra corporación de reducido tamaño que no dio respuesta a la petición de información formulada por un ciudadano acerca de la financiación de obras públicas, ni tampoco a la recomendación del Síndic fue el Ayuntamiento de Les Coves de Vinromà, véase queja nº [1900563](#). El expediente se cerró instando al citado Ayuntamiento a que ajustara su

funcionamiento en materia de transparencia y acceso a la información pública a los dictados de la ley, y trasladándole que haríamos constar su falta de colaboración en el *Informe anual 2019*.

Capítulo

4

Relaciones
institucionales,
observatorios y
actividades



Capítulo 4

Relaciones institucionales, observatorios y actividades

4.1 Relaciones institucionales

4.1.1 Comparecencias en les Corts Valencianes

Las singulares circunstancias del año 2019, en el que se disolvieron les Corts en el mes de marzo y se celebraron elecciones autonómicas, junto con la finalización del mandato del anterior titular de esta institución con fecha 17/07/2019, retrasaron la presentación del *Informe anual 2018* del Síndic ante el Parlamento valenciano.

Así pues, el *Informe* se presentó vía telemática y, posteriormente, el síndic compareció ante la Comisión de Peticiones de les Corts para defenderlo el 28/01/2019.

4.1.2 Relaciones con otras defensorías del pueblo

Talleres preparatorios de las XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

Titulares y representantes del Defensor del Pueblo de España y de las defensorías de las comunidades autónomas se dieron cita en Alicante, durante los días 25 y 26 de abril de 2019, con el propósito de participar en este primer taller preparatorio de las Jornadas de Defensores que se celebran anualmente, para abordar un tema que suscita especial interés y requiere compartir y unificar criterios. En esta ocasión, el tema tratado fue la atención y protección a menores extranjeros no acompañados.

El Síndic comparte la preocupación por las carencias que presenta el sistema de protección a la infancia. Un sistema que ya se encontraba *desbordado* antes del aumento producido durante los últimos años en el número de menores extranjeros no acompañados que están llegando a España. La situación obliga a reflexionar sobre la necesidad de mejorar los procesos actuales de determinación de edad, las garantías de estos menores ante las repatriaciones, las dificultades de los menores no acompañados para conseguir la autorización de residencia (que se agudizan al alcanzar la mayoría de edad), así como la invisibilidad de los menores víctimas de las mafias que se dedican a la trata de personas.

En este taller se debatieron y expusieron los siguientes temas:

- La protección de menores extranjeros no acompañados en los países de origen
- Formas de llegada y dispositivos para la primera acogida de emergencia
- Determinación de la edad
- Registro de menores extranjeros no acompañados
- Atención inmediata
- Atención integral
- Derecho a la información
- Derecho a ser oído y escuchado
- Documentación del menor y otorgamiento de autorización de residencia
- Menores extranjeros no acompañados que alcanzan la mayoría de edad siendo titulares de autorización de residencia
- Menores extranjeros no acompañados que alcanzan la mayoría de edad sin ser titulares de autorización de residencia
- Atención y apoyo a menores extranjeros no acompañados que dejan de estar tutelados por la administración al alcanzar la mayoría de edad, dispongan o no de autorización de residencia
- Protección a menores víctimas de trata de seres humanos
- Asilo y protección internacional a menores extranjeros no acompañados
- Coordinación administrativa entre las distintas comunidades autónomas

El 26 y 27 de junio de 2019 se celebró en Madrid otro taller preparatorio de las XXXIV Jornadas de Defensores del Pueblo, en el que participaron el síndic (e. f.), Ángel Luna, el adjunto segundo Carlos Morenilla y los técnicos Conrado Moya y David Calatayud.

XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

Las Jornadas celebradas el 15 y 16 de octubre de 2019 en Sevilla y el Campo de Gibraltar, organizadas por el Defensor del Pueblo Andaluz, se centraron en la atención a menores extranjeros no acompañados desde los distintos sistemas de protección a la infancia de las comunidades autónomas.

El síndic de Greuges (e. f.), Ángel Luna, moderó un panel con el título *Primera acogida y protección de niños y niñas migrantes no acompañados* y, por otra parte, participó en el acto de entrega de galardones de reconocimiento a la sociedad civil, organizaciones sociales, entidades y voluntarios que trabajan en la asistencia a estos menores en la zona.

Durante todo el año 2019, el Síndic de Greuges ha coordinado la elaboración del [Documento de síntesis sobre la Atención a menores extranjeros no acompañados](#)

aprobado en estas Jornadas y que ha contado con las aportaciones que han ido realizando cada una de las defensorías.

Como resultado de las Jornadas se promovió la Declaración de los Defensores del Pueblo de España en defensa de niños y niñas extranjeros no acompañados, a la que se dio el nombre de [Declaración de Tarifa](#).

4.1.3 VI Jornada de los Derechos de la Infancia: La atención a menores extranjeros no acompañados

El 20/11/2019, el Síndic de Greuges celebró, en el Salón de Grados de la Facultad de Derecho de la Universidad de Alicante, su Jornada Conmemorativa del Día de la Infancia.

El tema principal de este acto anual fue la atención a menores extranjeros no acompañados. Si unas semanas antes la atención a estos menores había sido el tema central del encuentro anual de defensores, en esta ocasión el Síndic aspiraba a dar a conocer a la sociedad las propuestas de esta institución y, muy especialmente, aquellas medidas dirigidas a mejorar la atención que reciben estos menores.

La Jornada suscitó gran interés entre profesionales del sector, hasta el punto de que cerca de doscientas personas se inscribieron y otras tantas siguieron el evento en directo a través del canal de *streaming* de la Universidad de Alicante. El síndic (e. f.), Ángel Luna González, junto con el rector de la Universidad de Alicante, Manuel Palomar Sanz, fueron los encargados de inaugurar y presentar este evento, que consistió en una comunicación y dos ponencias.

La comunicación corrió a cargo de los técnicos de la institución David Calatayud y Conrado Moya. En ella se expuso el trabajo realizado en coordinación con el resto de defensores del pueblo (de España y autonómicos).

A continuación, tuvo lugar la primera ponencia-coloquio, titulada *Menores extranjeros no acompañados en España: necesidades, modelos de actuación y principales retos en la intervención*. Amaia Bravo Arteaga, profesora titular de Psicología Social de la Universidad de Oviedo y subdirectora del Grupo de Investigación de Familia e Infancia de la Universidad de Oviedo, fue la encargada de la exposición.

Por último, Paloma García de Viedma Alonso, coordinadora del área de procesal del proyecto de asistencia jurídica a niños, niñas y jóvenes de la Fundación Raíces (Madrid) fue la encargada de defender la segunda ponencia-coloquio, titulada *Menores extranjeros no acompañados: Defensa de sus derechos desde una Fundación privada, de interés general y sin ánimo de lucro*.

En la página web del Síndic de Greuges está disponible la [documentación sobre la Jornada](#) así como la grabación en vídeo del acto.

4.2 Observatorios

4.2.1 Observatorio del Menor

Como ya ocurriera en años anteriores, durante el año 2019 el Observatorio del Menor del Síndic de Greuges ha continuado con su actividad como plataforma de naturaleza consultiva y participativa que congrega a los principales agentes sociales que trabajan en la defensa y promoción de los derechos de la infancia y adolescencia en la Comunitat Valenciana.

El Pleno del Observatorio se ha reunido en cuatro ocasiones: marzo, junio, septiembre y diciembre de 2019.

Tres de las reuniones tuvieron lugar en Alicante y la cuarta en València, en la sede del Ilustre Colegio de Abogados de València. En cada una de las sesiones plenarias se han abordado temas específicos que resultaban de especial interés para sus miembros.

La exposición de cada uno de estos temas ha correspondido a componentes del Pleno o personas especialistas en la materia.

Los temas tratados en cada una de las reuniones celebradas en 2019 han sido los siguientes:

- «Proyecto de ley integral contra la violencia sobre la infancia», a cargo de Rodrigo Hernández Primo, director de Save the Children en la Comunitat Valenciana.
- «Menores extranjeros no acompañados», a cargo de Marlene Perkins, coordinadora de UNICEF Comunitat Valenciana.
- «La trata de menores en la Comunitat Valenciana», a cargo de Mónica Gutiérrez, abogada, miembro de la Sección del Menor del Ilustre Colegio de Abogados de València.
- «La atención a niños, niñas y adolescentes con trastorno de espectro autista (TEA)», a cargo de Auxi Javaloyes, psiquiatra infantil de la USMIA del Centro de Salud de Benalúa (Alicante).

4.2.2 Observatorio para la defensa de las personas en situación de vulnerabilidad

En el año 2019 este Observatorio de la Vulnerabilidad, tras meses de reflexión y conversaciones con distintos miembros del Pleno, ha experimentado un cambio en su funcionamiento.

Los propios integrantes del Observatorio indicaron las dificultades que en los últimos meses habían detectado en su funcionamiento, al no percibir que se cumplieran las expectativas que motivaron este órgano. Se deseaba que el Observatorio sirviera para

impulsar la acción del Síndic y que todos los integrantes trasladaran al Pleno los problemas, necesidades o inquietudes de la ciudadanía. El «ser los ojos del Síndic en la sociedad» no se había logrado plasmar adecuadamente. La disparidad de miembros y de sus objetivos — la vulnerabilidad afecta a sujetos y situaciones muy dispares — había provocado esa falta de «rentabilidad social».

Con el objetivo de relanzar el funcionamiento del Observatorio de la Vulnerabilidad del Síndic de Greuges y promover un funcionamiento fluido, se acordaron las siguientes actuaciones:

- Mantener una reunión anual del Pleno del Observatorio en la que se establezcan los asuntos a tratar durante el año. El 01/10/2019 en sesión plenaria se acordó como primer tema de trabajo: «La lucha contra la pobreza y la desigualdad en la Comunitat Valenciana».
- Conformar grupos de trabajo del Observatorio con una composición variable en función de los asuntos a tratar (reuniones trimestrales). El pasado 10/12/2019, tuvo lugar la primera reunión del grupo de trabajo. Se configuraron dos subgrupos de trabajo:
 - o «Situación de la pobreza y exclusión social en la Comunitat Valenciana: Análisis de informes de referencia». Se inscribieron como participantes miembros del CERMI, Cruz Roja, Caritas, CEAR y Universidad de Alicante.
 - o «Cartera de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales». Se inscribieron como participantes trabajadoras sociales municipales, Colegio de Trabajo Social, Elche Acoge y Red de Lucha contra la Pobreza. Los temas a tratar son:
 - Prestaciones económicas destinadas a cubrir las necesidades básicas y paliar las situaciones de urgencia social y desprotección (entidades locales).
 - Garantía de ingresos básicos. La renta valenciana de inclusión.
 - Prestaciones gestionadas por entidades del tercer sector.

Estos dos subgrupos de trabajo tenían previsto reunirse durante el primer semestre de 2020 y presentar al Pleno las conclusiones del trabajo.

Por otra parte, la relación del Síndic de Greuges con cada uno de los miembros del Pleno de este Observatorio ha permitido, en no pocas ocasiones, iniciar quejas de oficio para investigar diversos aspectos de la atención temprana, del personal en residencias de la tercera edad, las tarjetas sanitarias para inmigrantes, los empadronamientos o la valoración de las discapacidades visuales como especificidad de las valoraciones de discapacidad, entre otros asuntos de interés.

4.3 Otras actividades

Conferencia Anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo

El adjunto segundo, Carlos Morenilla, asistió los días 8 y 9 de abril de 2019 a la Conferencia Anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo (REDP) que se celebró en Bruselas, Bélgica. El encuentro, organizado por la oficina del Defensor del Pueblo Europeo, estuvo dedicado en esta edición al estado de la democracia europea y la necesidad de dar un sentido a la participación ciudadana. A la cita acudieron más de 90 defensores del pueblo de toda Europa (nacionales y regionales), así como eurodiputados, funcionarios de la Unión Europea, representantes de organizaciones y otras personas interesadas. Carlos Morenilla, participó en tres grupos de trabajo: Democracia Participativa, Reglamento General de Protección de Datos y Asistencia Sanitaria.

Encuentro de la región europea de la Red de Defensorías de la Mujer de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

El 13/06/2019, Consuelo Catalá, responsable de Igualdad del Síndic, asistió a este encuentro de la FIO que se celebró en Vitoria-Gasteiz, en la sede del Ararteko y se centró en los derechos sexuales y reproductivos de la mujer. Catalá participó en la mesa redonda «Los derechos sexuales y reproductivos: la violencia obstétrica».

Seminario: Los Principios de Venecia sobre la institución del Defensor del Pueblo

El Defensor del Pueblo y el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales organizaron el 13/06/2019 un seminario para presentar en España los Principios de Venecia del Consejo de Europa, destinados a establecer unos estándares internacionales mínimos de funcionamiento de los *ombudspersons*. Al acto asistieron Ángel Luna (adjunto primero al síndic, en aquel momento) y Carlos Morenilla (adjunto segundo).

Visitas de escolares

A lo largo del año 2019, el Síndic de Greuges ha recibido visitas de grupos de estudiantes tanto de secundaria como universitarios. La actividad ha consistido en un recorrido guiado por las instalaciones de nuestra sede y una charla ofrecida por nuestra técnica de Atención Ciudadana, Nuria Ortiz. De este modo, los participantes pudieron conocer las funciones del Síndic de Greuges, así como el curso que siguen los expedientes de quejas que nos presentan las ciudadanas y ciudadanos. Toda la exposición se realizó de forma didáctica y coloquial.

Cursos del Instituto Valenciano de Administración Pública. Plan de Formación 2019

De nuevo hemos vuelto a tomar parte en las acciones formativas del Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP). Durante el año 2019 este organismo invitó a la institución del Síndic de Greuges a participar en su itinerario formativo en derechos, con un curso de 20 horas bajo el título *La protección de los derechos y libertades en la Comunidad Valenciana y el Síndic de Greuges*. Esta acción formativa tiene como principal objetivo dar a conocer al personal de todos los grupos de la Administración pública valenciana el funcionamiento de la institución del Síndic de Greuges, la labor que desarrolla, los informes y recomendaciones que emite, así como el grado de cumplimiento de estas por parte de las distintas administraciones afectadas. Los encargados de impartir los cursos fueron los técnicos del Síndic Pedro José García Beviá, Raphaël Simons, José Conrado Moya y Miguel Ángel Blanes.

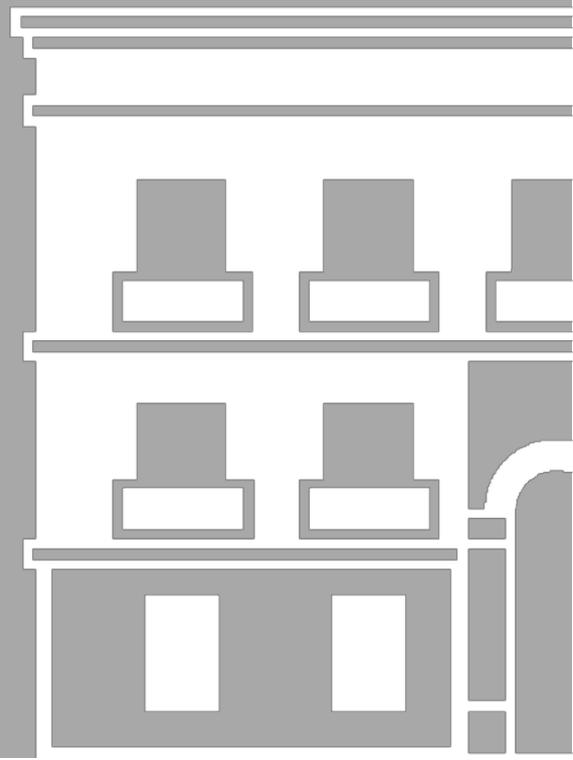
Premios

- **Premio Portada mes de julio del Diario Levante** a D. José Cholbi, concedido con motivo de la finalización de su mandato el 17/07/2019.
- **Premio Igualdad UTO-UGT 2019** al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. El síndic, Ángel Luna, recibió el galardón en un acto en Xàtiva el 19/10/2019.

Anexo

1

Cuenta anual del Síndic
de Greuges del ejercicio
2019



Anexo 1

Cuenta anual del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

En este anexo se reproduce el texto de la *Cuenta anual del Síndic de Greuges del ejercicio 2019*, presentada por el secretario general de la institución, sometida a la consideración de la Junta de Coordinación y Régimen Interior del Síndic de Greuges de 16/03/2020 y aprobada y certificada en esa misma fecha.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019



SINDIC DE GREUGES

CUENTAS ANUALES DEL EJERCICIO 2019



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

El pasado día 1 de enero de 2019 entró en vigor la Orden 8/2017, de 1 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, por la que se derogó el Plan General de Contabilidad Pública de la Generalitat Valenciana, aprobado por Orden de 16 de julio de 2001, por lo que desde esa fecha es de aplicación el Plan General de Contabilidad Pública aprobado por la Orden EHA/1037/2010, de 13 de abril, que se reconoce como plan contable marco para todas las Administraciones Públicas.

Se trata por tanto del primer ejercicio en el que se aplica dicho Plan cuya principal novedad es la incorporación de dos nuevos estados: el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo.

La cuenta anual del Síndic de Greuges del ejercicio 2019 comprende los siguientes documentos:

1. Balance
2. Cuenta de resultado económico-patrimonial
3. Estado de cambios en el patrimonio neto
4. Estado de flujos de efectivo
5. Estado de liquidación del presupuesto
 - 5.1. Liquidación de presupuesto de gastos
 - 5.2. Liquidación del presupuesto de ingresos
 - 5.3. Resultado presupuestario
6. Memoria
 - 6.1. Organización y actividad
 - 6.2. Gestión indirecta de los servicios públicos, convenios y otras formas de colaboración.
 - 6.3. Bases de presentación de las cuentas
 - 6.4. Normas de reconocimiento y valoración
 - 6.5. Inmovilizado material
 - 6.6. Inversiones inmobiliarias
 - 6.7. Inmovilizado intangible
 - 6.8. Arrendamientos financieros y otras operaciones de naturaleza similar
 - 6.9. Activos financieros
 - 6.10. Pasivos financieros

**Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019**

- 6.11. Coberturas contables
- 6.12. Activos construidos o adquiridos para otras entidades y otras existencias
- 6.13. Moneda extranjera
- 6.14. Transferencias, subvenciones. Otros ingresos y gastos
- 6.15. Provisiones y contingencias
- 6.16. Información sobre medio ambiente
- 6.17. Activos en estado de venta
- 6.18. Presentación por actividades de la cuenta del resultado económico patrimonial
- 6.19. Operaciones por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos
- 6.20. Operaciones no presupuestarias de tesorería
- 6.21. Contratación administrativa. Procedimientos de adjudicación
- 6.22. Valores recibidos en depósito
- 6.23. Información presupuestaria
 - 6.23.1. Presupuesto corriente
 - 6.23.2. Presupuestos cerrados
 - 6.23.3. Compromisos de gastos con cargo a presupuestos de ejercicios posteriores
 - 6.23.4. Gastos con financiación afectada
 - 6.23.5. Remanente de tesorería y estado de tesorería
 - 6.23.6. Personal
 - 6.23.7. Aspectos derivados de la transición a las nuevas normas contables
- 6.24. Indicadores financieros, patrimoniales y presupuestarios
- 6.25. Información sobre el coste de actividades
- 6.26. Indicadores de gestión
- 6.27. Hechos posteriores al cierre.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

1. BALANCE

Nº CTAS.	ACTIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018	Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018
	A) Activo no corriente		5.668.740,63	0,00	100	A) Patrimonio neto		6.283.441,97	0,00
	I. Inmovilizado intangible		37.826,06	0,00		I. Patrimonio aportado		11.605.821,05	0,00
200,201,(2800),(2801)	1. Inversión en investigación y desarrollo		0,00	0,00	120	1. Resultados de ejercicios anteriores		-5.375.803,05	0,00
203,(2803),(2903)	2. Propiedad industrial e intelectual		0,00	0,00	129	2. Resultados del ejercicio		53.423,97	0,00
206,(2806),(2906)	3. Aplicaciones informáticas		0,00	0,00					
207,(2807),(2907)	4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos		0,00	0,00		III. Ajustes por cambios de valor		0,00	0,00
208,209,(2809),(2909)	5. Otro inmovilizado intangible		37.826,06	0,00	136	1. Inmovilizado no financiero		0,00	0,00
					133	2. Activos financieros disponibles para la venta		0,00	0,00
					134	3. Operaciones de cobertura		0,00	0,00
	II. Inmovilizado material		5.630.914,57	0,00	130,131,132	IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados		0,00	0,00
210,(2810),(2910),(2990)	1. Terrenos		0,00	0,00		B) Pasivo No Corriente			
211,(2811),(2911),(2991)	2. Construcciones		5.105.741,56	0,00		I. Provisiones a largo plazo		0,00	0,00
212,(2812),(2912),(2992)	3. Infraestructuras		0,00	0,00	14		0,00	0,00	
213,(2813),(2913),(2993)	4. Bienes del patrimonio histórico		0,00	0,00		II. Deudas a largo plazo			
214,215,216,217,218,219,(2814),(2815),(2816),(2817),(2818),(2819),(2914),(2915),(2916),(2917),(2918),(2919),(2999)	5. Otro inmovilizado material		525.173,01	0,00	15	1. Obligaciones y otros valores negociables		0,00	0,00
					170,177	2. Deudas con entidades de crédito		0,00	0,00
					176	3. Derivados financieros		0,00	0,00
					171,172,173,174,178,18	4. Otras deudas		0,00	0,00



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

Nº CTAS.	ACTIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018	Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018
2300,2310,232,233,234,235,236,237,2390	6. Inmovilizado en curso y anticipos		0,00	0,00					
	III. Inversiones Inmobiliarias		0,00	0,00	16	III. Deudas con entidades del grupo, multigrupo y asociadas a largo plazo		0,00	0,00
220,(2820),(2920)	1. Terrenos		0,00	0,00					
221,(2821),(2921)	2. Construcciones		0,00	0,00					
2301,2311,2391	3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos		0,00	0,00					
	IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas		0,00	0,00					
2400,(2930)	1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público		0,00	0,00	526				
2401,2402,2403,(248),(291)	2. Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantile		0,00	0,00	4003,521,522,523,524,528				
241,242,245,(294),(295)	3. Créditos y valores representativos de deuda		0,00	0,00	560,561				
246,247	4. Otras inversiones financieras		0,00	0,00	4002,51				
250,(259),(296)	1. Inversiones financieras en patrimonio		0,00	0,00					
251,252,254,256,257,(297),(298)	2. Créditos y valores representativos de deuda		0,00	0,00	4000,401,405,406				
	V. Inversiones financieras a largo plazo		0,00	0,00					
	C) Pasivo corriente							252.019,72	0,00
								0,00	0,00
					58	I. Provisiones a corto plazo		294,75	0,00
					50	II. Deudas a corto plazo		0,00	0,00
						1. Obligaciones y otros valores		0,00	0,00
						2. Deuda con entidades de crédito		0,00	0,00
						3. Derivados financieros		0,00	0,00
						4. Otras deudas		294,75	0,00
						III. Deudas con entidades del grupo, multigrupo y asociadas a corto plazo		0,00	0,00
						IV. Acreedores y otras cuentas a pagar		251.724,97	0,00
						1. Acreedores por operaciones de gestión		66.543,55	0,00



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

Nº CTAS.	ACTIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018	Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018
253	3. Derivados financieros		0,00	0,00	4001,41,550,554,559	2. Otras cuentas a pagar		19.891,47	0,00
258,26	4. Otras inversiones financieras		0,00	0,00					
					47	3. Administraciones públicas		165.289,95	0,00
	B) Activo corriente		866.721,06	0,00					
38,(398)	I. Activos en estado de venta		0,00	0,00	485,568	V. Ajustes por periodificación		0,00	0,00
	II. Existencias		0,00	0,00					
37,(397)	1. Activos construidos o adquiridos para otras entidades		0,00	0,00					
30,35,(390),(395)	2. Mercaderías y productos terminados		0,00	0,00					
31,32,33,34,36,(391),(392),(393),(394),(396)	3. Aprovisionamientos y otros		0,00	0,00					
	III. Deudores y otras cuentas a cobrar		459.709,19	0,00					
4300,431,435,436,4430,(400)	1. Deudores por operaciones de gestión		459.689,19	0,00					
4301,4431,440,441,442,445,446,447,449,(4901),550,555,558	2. Otras cuentas a cobrar		20,00	0,00					
47	3. Administraciones públicas		0,00	0,00					
	IV. Inversiones financieras a corto plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas		0,00	0,00					
530,(539),(593)	1. Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles		0,00	0,00					
4302,4432,(4902),531,532,535,(594),(595)	2. Créditos y valores representativos de deuda		0,00	0,00					
536,537,538	3. Otras Inversiones		0,00	0,00					



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

Nº CTAS.	ACTIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018	Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS EN MEMORIA	EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018
	V. Inversiones financieras a corto plazo		0,00	0,00					
540,(549),(596)	1. Inversiones financieras en patrimonio		0,00	0,00					
4303,4433,(4903),541, 542,544,546,547,(597),(598)	2. Créditos y valores representativos de deuda		0,00	0,00					
543	3. Derivados financieros		0,00	0,00					
545,548,565,566	4. Otras inversiones financieras		0,00	0,00					
480,567	VI. Ajustes por periodificación		20.701,74	0,00					
577	VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes		386.310,13	0,00					
556,557,570,571,573,575, 76	1. Otros activos líquidos equivalentes		0,00	0,00					
	2. Tesorería		386.310,13	0,00					
	TOTAL ACTIVO (A+B)		6.535.461,69	0,00		TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)		6.535.461,69	0,00

Según lo dispuesto en la Disposición Transitoria Tercera de la Orden de 16 de julio de 2001 en el balance, cuenta de resultado económico-patrimonial y resto de estados que incluyan información comparativa de las primeras cuentas anuales que se formulen con el nuevo Plan Contable no se reflejarán las cifras relativas al ejercicio o ejercicios anteriores.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

2. CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

Nº CUENTA		NOTAS EN MEMORIA	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
	1. Ingresos tributarios y cotizaciones sociales		0,00	0,00
720,721,722,723,724,725,726,727,728,73	a) Impuestos		0,00	0,00
740,742,745,	b) Tasas		0,00	0,00
746	c) Otros ingresos tributarios		0,00	0,00
744	d) Cotizaciones sociales		0,00	0,00
729				
	2. Transferencias y subvenciones recibidas		3.643.440,00	0,00
	a) Del ejercicio		3.643.440,00	0,00
751	a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio a.2) Transferencias		3.643.440,00	0,00
750	a.3) Subvenciones recibidas para la cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrim		0,00	0,00
752	b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero		0,00	0,00
7530	c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras		0,00	0,00
754				
	3. Ventas netas y prestaciones de servicios		0,00	0,00
700,701,702,703,704,(706),(708),(709)	a) Ventas netas		0,00	0,00
741,705	b) Prestación de servicios		0,00	0,00
71*,7930,7937,(6930),(6937)	4. Variación de existencias de productos terminados y en curso de fabricación y deterioro de valor		0,00	0,00
780,781,782,	5. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado		0,00	0,00
783	6. Otros ingresos de gestión ordinaria		5.433,75	0,00
776,777	7. Excesos de provisiones		0,00	0,00
795				
	A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6+7)		3.648.873,75	0,00
	8. Gastos de Personal		-2.829.850,87	0,00
(640),(641)	a) Sueldos, salarios y asimilados		-2.268.443,39	0,00
(642),(643),(644),(645)	b) Cargas sociales		-561.407,48	0,00
(65)	9. Transferencias y subvenciones concedidas		-356.245,16	0,00
(600),(601),(602),(605)	10. Aprovisionamientos		0,00	0,00
	a) Consumo de mercaderías y otros aprovisionamientos		0,00	0,00
(607),606,608,609,61*(6931),(6932),(6933),7931,7932,7933	b) Deterioro de valor de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos		0,00	0,00
3				



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

Nº CUENTA		NOTAS EN MEMORIA	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
	11. Otros gastos de gestión ordinaria		-247.439,23	0,00
(62)	a) Suministros y servicios exteriores		-242.822,70	0,00
(63)	b) Tributos		-4.616,53	0,00
(676)	c) Otros		0,00	0,00
(68)	12. Amortización del inmovilizado		-160.458,98	0,00
	B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (8+9+10+11+12)		-3.593.994,24	0,00
	I. Resultado (Ahorro o desahorro) de la gestión ordinaria (A+B)		54.879,51	0,00
	13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta		-1.211,25	0,00
(690),(691),(692),(6928),790,791,792,799,7938	a) Deterioro de valor		0,00	0,00
770,771,772,774,(670),(671),(672),(674)	b) Bajas y enajenaciones		-1.211,25	0,00
7531	c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero		0,00	0,00
	14. Otras partidas no ordinarias		0,00	0,00
775,778	a) Ingresos		0,00	0,00
(678)	b) Gastos		0,00	0,00
	II. Resultado de las operaciones no financieras (I + 13 +14)		53.668,26	0,00
	15. Ingresos financieros		0,00	0,00
7630	a) De participaciones en instrumentos de patrimonio a.1) En entidades del grupo,		0,00	0,00
760	multigrupo y asociadas a.2) En otras entidades		0,00	0,00
7631,7632	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado b.1) En entidades del grupo,		0,00	0,00
761,762,769,76454, (66454)	multigrupo y asociadas		0,00	0,00
(663)	b.2) Otros		0,00	0,00
(660),(661),(662),(669),76451,(66451)	16. Gastos financieros		-244,29	0,00
784,785,786,	a) Por deudas con entidades del grupo, multigrupo y asociadas		0,00	0,00
787	b) Otros		-244,29	0,00
	17. Gastos financieros imputados al activo		0,00	0,00



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

Nº CUENTA		NOTAS EN MEMORIA	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
	18. Variación del valor razonable en activos y pasivos financieros		0,00	0,00
7646,(6646),76459,(66459)	a) Derivados financieros		0,00	0,00
7640,7642,76452,76453,(6640),(6642),(66452),(66453)	b) Otros activos y pasivos a valor razonable con imputación en resultados		0,00	0,00
7641,(6641)	c) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta		0,00	0,00
768,(668)	19. Diferencias de cambio		0,00	0,00
	20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros		0,00	0,00
7960,7961,7965,766,(6960),(6961),(6965),(666),7970,(6970),(6670)	a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas		0,00	0,00
765,7966,7971,(665),(6671),(6962),(6966),(6971)	b) Otros		0,00	0,00
	III. Resultado de las operaciones financieras (15+16+17+18+19+20)		-244,29	0,00
	IV. Resultado (Ahorro o Desahorro) neto del ejercicio (II + III)		53.423,97	0,00

En la cuenta de resultado económico-patrimonial se recoge como transferencias y subvenciones concedidas el gasto de 356.245,16 por el reintegro a la Generalitat de los remanentes de tesorería no vinculados al ejercicio 2019 que trataremos en el apartado 6.14.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

3. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

	NOTAS EN MEMORIA	I. Patrimonio	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N-1		11.605.821,05	-5.375.803,05	0,00	0,00	6.230.018,00
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO N (A+B)		11.605.821,05	-5.375.803,05	0,00	0,00	6.230.018,00
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO N						
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio		0,00	53.423,97	0,00	0,00	53.423,97
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N (C+D)		11.605.821,05	-5.322.379,08	0,00	0,00	6.283.441,97

La causa de la variación en el patrimonio neto viene determinada por los ingresos y gastos imputados al resultado del ejercicio ya que no existen ajustes por cambio de valor ni otros incrementos patrimoniales.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

4. ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

CONCEPTOS	Ejercicio Actual	Ejercicio Anterior
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN		
A) Cobros:	5.620.029,19	0,00
1. Ingresos tributarios y urbanísticos	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	3.421.481,42	0,00
3. Ventas netas y prestaciones de servicios	0,00	0,00
4. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00	0,00
5. Intereses y dividendos cobrados	0,00	0,00
6. Otros Cobros	2.198.547,77	0,00
B) Pagos:	5.619.706,56	0,00
7. Gastos de Personal	2.799.928,81	0,00
8. Transferencias y subvenciones concedidas	356.245,16	0,00
9. Aprovisionamientos	0,00	0,00
10. Otros gastos de gestión	255.176,65	0,00
11. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00	0,00
12. Intereses pagados	244,29	0,00
13. Otros pagos	2.208.111,65	0,00
Flujos netos de efectivo por actividades de gestión (+A-B)	322,63	0,00
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
C) Cobros:	0,00	0,00
1. Venta de inversiones reales	0,00	0,00
2. Venta de activos financieros	0,00	0,00
3. Otros cobros de las actividades de inversión	0,00	0,00
D) Pagos:	22.938,10	0,00
4. Compras de inversiones reales	22.938,10	0,00
5. Compra de activos financieros	0,00	0,00
6. Otros pagos de las actividades de inversión	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo por actividades de inversión (+C-D)	-22.938,10	0,00



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

CONCEPTOS	Ejercicio Actual	Ejercicio Anterior
III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
E) Aumentos en el patrimonio:	0,00	0,00
1. Aportaciones de la entidad o entidades propietarias.	0,00	0,00
F) Pagos a la entidad o entidades propietarias.	0,00	0,00
2. Devolución de aportaciones y reparto de resultados a la entidad o entidades propietarias.	0,00	0,00
G) Cobros por emisión de pasivos financieros:	0,00	0,00
3. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
4. Préstamos recibidos	0,00	0,00
5. Otras deudas	0,00	0,00
H) Pagos por reembolso de pasivos financieros:	0,00	0,00
6. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
7. Préstamos recibidos	0,00	0,00
8. Otras deudas	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo por actividades de financiación (+E-F+G-H)	0,00	0,00
IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN		
I) Cobros pendientes de aplicación	0,00	0,00
J) Pagos pendientes de aplicación	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo pendientes de clasificación (+I-J)	0,00	0,00
V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	0,00	0,00
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)	-22.615,47	0,00
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	408.925,60	0,00
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	386.310,13	0,00

El estado de flujos de efectivo informa sobre el origen y destino de movimientos en las partidas monetarias de activo representativas de efectivo y otros activos líquidos equivalentes e indica la variación sufrida por las mismas en el ejercicio.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

5. ESTADO DE LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO

5.1. Liquidación del presupuesto de gastos

APLICACION PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 31 DE DICIEMBRE	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 100 TOTAL CONCEPTO	100 Retribuciones Altos Cargos	316.000,00	7.500,00	323.500,00	238.398,36	238.398,36	238.398,36	0,00	85.101,64
111 110 TOTAL CONCEPTO	110 Retribuciones Personal Eventual	2.115.300,00	52.930,00	2.168.230,00	1.957.447,19	1.957.447,19	1.957.447,19	0,00	210.782,81
111 120 TOTAL CONCEPTO	120 Retribuciones Básicas	72.000,00	1.800,00	73.800,00	71.580,53	71.580,53	71.580,53	0,00	2.219,47
111 125 TOTAL CONCEPTO	125 Otras retribuciones	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 151 TOTAL CONCEPTO	151 Gratificaciones	9.300,00	0,00	9.300,00	316,50	316,50	316,50	0,00	8.983,50
111 160 TOTAL CONCEPTO	160 Cuotas Sociales	517.700,00	11.600,00	529.300,00	496.973,11	496.973,11	455.891,07	41.082,04	32.326,89
111 162 TOTAL CONCEPTO	162 Gastos Sociales del Personal	77.550,00	0,00	77.550,00	62.923,49	38.561,42	38.561,42	0,00	38.988,58
111 202 TOTAL CONCEPTO	202 Arrendamiento edificios y otras construcciones	3.000,00	0,00	3.000,00	3.320,40	3.320,40	3.320,40	0,00	-320,40
111 203 TOTAL CONCEPTO	203 Arrendamiento maquinaria, inst. y utillaje	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00
111 204 TOTAL CONCEPTO	204 Arrendamiento material de transporte	2.600,00	0,00	2.600,00	1.789,58	1.789,58	533,91	1.255,67	810,42
111 205 TOTAL CONCEPTO	205 Arrendamiento mobiliario y enseres	1.500,00	0,00	1.500,00	904,56	904,56	753,80	150,76	595,44
111 208 TOTAL CONCEPTO	208 Arrendamiento otro inmovilizado material	2.800,00	0,00	2.800,00	1.667,52	1.667,52	1.389,60	277,92	1.132,48
111 212 TOTAL CONCEPTO	212 Reparación edificios y otras construcciones	8.500,00	0,00	8.500,00	2.476,82	2.476,82	2.476,82	0,00	6.203,18
111 213 TOTAL CONCEPTO	213 Reparación maquinaria, instalaciones y utillaje	22.200,00	-8.799,36	13.400,64	13.049,13	13.048,50	13.048,50	0,00	352,14
111 214 TOTAL CONCEPTO	214 Reparación elementos de transporte	5.000,00	0,00	5.000,00	7.006,16	7.006,16	7.006,16	0,00	-2.006,16
111 215 TOTAL CONCEPTO	215 Reparación mobiliario	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 216 TOTAL CONCEPTO	216 Reparación equipos procesos información	7.000,00	0,00	7.000,00	4.728,14	4.728,14	2.868,39	1.859,75	2.271,86
111 219 TOTAL CONCEPTO	219 Reparación otro inmovilizado material	1.000,00	0,00	1.000,00	28,99	28,99	28,99	0,00	971,01
111 220 TOTAL CONCEPTO	220 Material de oficina	46.000,00	1.228,15	47.228,15	31.954,23	31.954,23	19.949,87	12.004,36	15.273,92



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 31 DE DICIEMBRE	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 221 TOTAL CONCEPTO	221 Suministros	43.000,00	1.800,00	44.800,00	20.747,15	20.747,15	19.067,88	1.679,27	24.052,85
111 222 TOTAL CONCEPTO	222 Comunicaciones	56.100,00	-12.000,00	44.100,00	18.299,84	16.289,71	16.046,13	243,58	27.810,29
111 224 TOTAL CONCEPTO	224 Primas de Seguros	9.700,00	0,00	9.700,00	4.772,39	4.772,39	4.772,39	0,00	4.927,61
111 225 TOTAL CONCEPTO	225 Tributos	5.000,00	0,00	5.000,00	4.616,53	4.616,53	4.616,53	0,00	383,47
111 226 TOTAL CONCEPTO	226 Gastos diversos	36.100,00	-9.818,50	26.281,50	10.419,04	10.419,04	9.807,99	611,05	15.862,46
111 227 TOTAL CONCEPTO	227 Trabajos realizados por otras empresas	117.000,00	14.847,80	131.874,80	108.718,66	108.704,14	101.669,29	7.034,85	23.170,66
111 230 TOTAL CONCEPTO	230 Dietas	17.000,00	0,00	17.000,00	10.448,79	10.448,79	10.241,79	207,00	6.551,21
111 231 TOTAL CONCEPTO	231 Locomoción	15.000,00	0,00	15.000,00	8.379,23	8.379,23	8.241,93	137,30	6.620,77
111 233 TOTAL CONCEPTO	233 Otras indemnizaciones	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00
111 240 TOTAL CONCEPTO	240 Gastos de edición y distribución publicaciones	8.000,00	-8.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
111 559 TOTAL CONCEPTO	359 Otros gastos financieros	5.000,00	0,00	5.000,00	244,29	244,29	244,29	0,00	4.755,71
111 430 TOTAL CONCEPTO	430 Transferenc. a la Generalitat. Dev. Remanentes	0,00	356.245,16	356.245,16	356.245,16	356.245,16	356.245,16	0,00	0,00
111 480 TOTAL CONCEPTO	480 A familias. Premios, becas y pensiones al estudio	15.000,00	-10.000,00	5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00
111 622 TOTAL CONCEPTO	622 Edificios y otras construcciones	3.000,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.000,00
111 623 TOTAL CONCEPTO	623 Maquinaria, instalaciones y utillaje	8.000,00	34.001,45	42.001,45	2.922,88	2.922,88	2.922,88	0,00	39.078,57
111 624 TOTAL CONCEPTO	624 Material de transporte	1.200,00	0,00	1.200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.200,00
111 625 TOTAL CONCEPTO	625 Mobiliario y enseres	4.000,00	620,96	4.620,96	1.527,49	898,54	898,54	0,00	3.722,42
111 626 TOTAL CONCEPTO	626 Equipos para procesos de información	8.000,00	38.000,00	46.000,00	18.681,13	18.681,13	18.681,13	0,00	27.318,87
111 628 TOTAL CONCEPTO	628 Otro inmovilizado material	4.000,00	0,00	4.000,00	435,55	435,55	435,55	0,00	3.564,45
111 629 TOTAL CONCEPTO	629 Inmovilizado Inmaterial	4.000,00	871,20	4.871,20	871,20	0,00	0,00	0,00	4.871,20
111 841 TOTAL CONCEPTO	841 Fianzas y depósitos	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	0,00	0,00	60,00
TOTAL GENERAL		3.569.610,00	472.853,86	4.042.463,86	3.461.894,04	3.434.006,54	3.367.462,99	66.543,55	608.457,32



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

5.2. Liquidación del presupuesto de ingresos

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	PREVISIONES PRESUPUESTARIAS			DERECHOS RECONOCIDOS	DERECHOS ANULADOS	DERECHOS CANCELADOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN NETA	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO A 31 DE DICIEMBRE	EXCESO / DEFECTO PREVISIÓN
		INICIALES	MODIFICACIONES	DEFINITIVAS							
39100	Otros ingresos. Rec. Eventuales	0,00	0,00	0,00	5.433,75	0,00	0,00	5.433,75	5.433,75	0,00	5.433,75
43100	Transferencias Corrientes	3.569.610,00	73.830,00	3.643.440,00	3.643.440,00	0,00	0,00	3.643.440,00	3.183.750,81	454.629,19	0,00
87002	Aplic. para financ. de incorporación	0,00	399.023,86	399.023,86	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-399.023,86
Total General:		3.569.610,00	472.853,86	4.042.463,86	3.648.873,75	0,00	0,00	3.648.873,75	3.189.184,56	454.629,19	-393.590,11

5.3. Resultado presupuestario

CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	AJUSTES	RESULTADO PRESUPUESTARIO
a) Operaciones corrientes	3.648.873,75	3.411.068,44		237.805,31
b) Operaciones de capital	0,00	22.938,10		-22.938,10
c) Operaciones comerciales	0,00	0,00		0,00
1. Total operaciones no financieras (a+b+c)	3.648.873,75	3.434.006,54		214.867,21
d) Activos financieros	0,00	0,00		0,00
e) Pasivos financieros	0,00	0,00		0,00
2. Total operaciones financieras (d+e)	0,00	0,00		0,00
I. RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO (I=1+2)	3.648.873,75	3.434.006,54		214.867,21
<u>AJUSTES</u>				
3. Créditos gastados financiados con remanente de tesorería no afectado			33.749,94	
4. Desviaciones de financiación negativas del ejercicio			0,00	
5. Desviaciones de financiación positivas del ejercicio			0,00	
II. TOTAL AJUSTES (II=3+4+5)			33.749,94	
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO (I+II)				248.617,15

El resultado presupuestario del ejercicio se incrementa en 33.749,94 por los créditos gastados financiados con remanente de tesorería lo que da un resultado presupuestario ajustado de 248.617,15 euros.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

6. MEMORIA

6.1. Organización y actividad

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es el alto Comisionado de Les Corts Valencianes para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

La institución fue creada y regulada a través de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, y tiene como misión supervisar la actuación de la administración pública de la Comunitat Valenciana en el ámbito de sus competencias, atribuidas por el artículo 38 del Estatuto de Autonomía, modificado por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, y por la citada Ley.

El Síndic de Greuges es políticamente independiente y actúa con objetividad, imparcialidad e independencia en el ejercicio de sus funciones.

El marco legal y normativo específico del Síndic de Greuges es:

- La Ley 11/1988 del Síndic de Greuges
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges.

El Síndic de Greuges se integra en el presupuesto de la Generalitat como:

Sección 01-Les Corts Valencianes-

Servicio 02 -Síndic de Greuges-

Programa 111.50 -Defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos-.

La actividad realizada por el Síndic de Greuges durante el año 2019 se recoge en el correspondiente Informe Anual del que se dará cuenta ante la Comisión de Peticiones de Les Corts Valencianes de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31.1 de la Ley 11/1988 que nos regula.

6.2. Gestión indirecta de los servicios públicos, convenios y otras formas de colaboración.

No se contempla en esta Institución.

6.3. Bases de presentación de las cuentas

Las cuentas anuales del Síndic de Greuges tienen como objetivo mostrar la imagen fiel de su patrimonio, situación financiera, resultado económico-patrimonial y ejecución de su presupuesto.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

La información contable contenida en las cuentas anuales debe ser accesible a una pluralidad de agentes económicos y sociales ya que cada vez son más los colectivos interesados en la misma por la mayor la sensibilidad de la sociedad en los temas públicos.

La información incluida en las cuentas anuales debe cumplir los requisitos o características siguientes:

- claridad
- relevancia,
- fiabilidad y
- comparabilidad.

Estos dos últimos son novedad en el nuevo Plan Contable que considera que la información es fiable cuando está libre de errores materiales y sesgos y que se puede considerar como imagen fiel de lo que pretende representar, y comparable cuando se pueda establecer su comparación con la de otras entidades, así como con la propia entidad correspondiente a diferentes periodos.

La contabilidad de la entidad se desarrollará aplicando los principios contables de carácter económico patrimonial que se indican a continuación:

- a) Gestión continuada
- b) Devenga
- c) Uniformidad
- d) Prudencia
- e) No compensación
- f) Importancia relativa

El Síndic de Greuges, Les Corts Valencianes y el resto de instituciones recogidas en el art. 20.3 de la Ley Orgánica 1/2006 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana constituyen la Generalitat y forman parte integral de ella.

Todas estas instituciones, con independencia de su configuración jurídica, tienen sus presupuestos integrados en el de la Generalitat y poseen un régimen específico de gestión de sus presupuestos.

La dotación económica necesaria para el funcionamiento del Síndic de Greuges constituye una partida independiente en los presupuestos de Les Corts Valencianes y de su dotación rinde cuenta de forma propia.

De acuerdo con el artículo 34 del Reglamento del Síndic de Greuges, su régimen de contabilidad e intervención será el específico de Les Corts Valencianes, por ello utiliza como norma general para la gestión de su presupuesto, en todo lo que le sea de aplicación, las bases de ejecución del Presupuesto de Les Corts Valencianes, que con carácter anual, se aprueban por la Mesa de Les Corts así como los acuerdos que éstas dicten para adaptar la normativa administrativa del sector público a su concreta organización.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

Igualmente, el Síndic de Greuges comparte con Les Corts Valencianes y con el resto de instituciones mencionadas anteriormente las siguientes características específicas:

- Gestión presupuestaria completamente independiente de la administración de la Generalitat.
- Todas estas instituciones constituyen secciones independientes del presupuesto de la Generalitat excepto el Síndic de Greuges que forma parte de la Sección 01 de Les Corts Valencianes.
- Tienen un tratamiento diferenciado de los remanentes de crédito (disposición adicional primera-uno de la Ley de Presupuestos de la Generalitat). A diferencia de lo establecido en el artículo 45.1 de la Ley de la Generalitat de Hacienda Pública (LGHP) para los presupuestos de otras secciones del presupuesto de la Generalitat, estas Instituciones podrán incorporar los remanentes a ejercicios futuros.
- Las dotaciones presupuestarias de estas secciones las libra mensualmente la Tesorería de la Generalitat, por doceavas partes, a nombre de las mismas y no estarán sujetas a justificación (disposición adicional primera-dos de la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2019).
- El Síndic de Greuges debe rendir cuentas a Les Corts Valencianes.

Todas estas características distintivas aconsejan elaborar de forma individual las cuentas anuales de esta institución cumpliendo lo establecido en el artículo 32.3 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre del Síndic de Greuges.

6.4. Normas de reconocimiento y valoración

Con objeto de dar la información más completa posible de la gestión económica y presupuestaria del Síndic de Greuges, se ha aplicado en su integridad lo establecido en el nuevo Plan General de Contabilidad Pública (PGCP 2010).

En la segunda parte del PGCP 2010 se recogen las normas de reconocimiento y valoración a aplicar a los diversos elementos patrimoniales así como una serie de criterios y reglas aplicables a las distintas las transacciones o hechos económicos.

La información contable así elaborada, sin duda ha de conducir a que las cuentas expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de la ejecución del presupuesto y de los resultados del Síndic de Greuges como partida independiente en los presupuestos de Les Corts.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

6.5. Inmovilizado Material

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL	ENTRADAS O DOTACIONES	AUMENTOS O TRASPASOS	SALIDAD O BAJAS	DISMINUCIONES O TRASPASO	CORRECCIONES VALORATIVAS NETAS POR DETERIORO DEL EJERCICIO	AMORTIZACIÓN DEL EJERCICIO	SALDO FINAL
2811	INMOV. MATERIAL. AMORT.	-717.005,61	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	73.333,49	-790.339,10
2110	CONSTRUCCIONES	5.896.080,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.896.080,66
2140	MAQ. Y UTILLAJE	-37.127,07	2.922,88	56.956,33	0,00	0,00	0,00	0,00	22.752,14
2150	INSTALACIONES TÉCNICAS	175.758,47	0,00	0,00	0,00	56.956,33	0,00	0,00	118.802,14
2160	MOBILIARIO	72.798,77	898,54	0,00	37,00	0,00	0,00	0,00	73.660,31
2170	EQU. PROCESOS INFORMAC.	240.909,90	18.681,13	0,00	26.819,86	0,00	0,00	0,00	232.771,17
2180	ELEMENTOS DE TRANSPORTE	52.154,15	0,00	0,00	52.154,15	0,00	0,00	0,00	0,00
2190	OTRO INMOVILIZADO MATER.	76.751,70	435,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	77.187,25
TOTAL GENERAL		5.760.320,97	22.938,10	56.956,33	79.011,01	56.956,33	0,00	73.333,49	5.630.914,57

El principal elemento del inmovilizado lo constituye la sede del Síndic de Greuges, compuesta de dos edificios, uno sito en la calle Pascual Blasco, 1 y otro en la calle Cid, 4 de la ciudad de Alicante. La afectación a les Corts Valencianes del primero fue acordada por Orden de la Conselleria de Economía y Hacienda de 17 de noviembre de 1993 y la de la calle Cid por Orden de fecha 22 de junio de 1995.

En este cuadro se detallan los movimientos de los principales epígrafes del inmovilizado material entre los que cabe destacar la baja del vehículo oficial de la Institución así como la de ciertos equipos informáticos que fueron acordadas por la Junta de Coordinación y Régimen Interior.

Los coeficientes de amortización aplicados son los oficialmente aprobados mediante el Real Decreto 1777/2004, con la excepción de los libros que se amortizan en su integridad en el ejercicio en que son adquiridos.

6.6. Inversiones inmobiliarias

No existen



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

6.7. Inmovilizado intangible

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL	ENTRADAS O DOTACIONES	AUMENTOS O TRASPASOS	SALIDAD O BAJAS	DISMINUCIONES O TRASPASO	CORRECCIONES VALORATIVAS NETAS POR DETERIORO DEL EJERCICIO	AMORTIZACIÓN DEL EJERCICIO	SALDO FINAL
2809	OTRO INMOV. INTAN AMORT.	-69.558,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9.325,73	-78.884,30
2090	OTRO INMOV. INTANGIBLE	116.710,36	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	116.710,36
TOTAL GENERAL		47.151,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9.325,73	37.826,06

Apartados 6.8 -6.13, 6.15-6.17 y 6.19

De conformidad con el PGCP 2010 estos apartados no se desarrollan por no tener relevancia en esta Institución.

6.14. Transferencias, subvenciones. Otros ingresos y gastos.

Partida	Previsiones Definitivas	Obligaciones reconocidas	Pagos realizados	Pendientes de pago a 31/12
Transferencias a la Generalitat Devolución remanentes	356.245,16	356.245,16	356.245,16	0,00

Mediante acuerdo del Consell, de 7 de junio de 2019, se aprobó la compensación del remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2018 por importe de 356.245,16 euros y como se ha indicado en el apartado de la cuenta de resultado económico-patrimonial dicha devolución se ha registrado como una transferencia concedida a la Generalitat.

El importe consignado en este concepto de “transferencias y subvenciones concedidas” de la liquidación del presupuesto de gastos se ha compensado, en formalización, con los derechos a cobrar de la Generalitat. Este criterio aplicado no tiene ningún efecto en la determinación del superávit de financiación del ejercicio ni en el remanente de tesorería a 31 de diciembre de 2019.

6.18. Presentación por actividades de la cuenta de resultado económico-patrimonial

GASTOS		EJERCICIO 2019			EJERCICIO 2018			INGRESOS	EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018
Código Programas	Descripción Programas	Presupuestario	No Presupuestario	Total	Presupuestario	No Presupuestario	Total			
111	Alta dirección de la C. Autónoma	3.411.068,44	184.381,34	3.595.449,78	0,00	0,00	0,00	Ingresos de gestión ordinaria	3.648.873,75	0,00
Total		3.411.068,44	184.381,34	3.595.449,78	0,00	0,00	0,00	Ingresos Financieros	0,00	0,00
								Otros ingresos	3.648.873,75	0,00
								TOTAL		0,00



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

La actividad del Síndic de Greuges consiste en la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos que se recoge en cada presupuesto anual de la Generalitat en el programa 111.50 dentro de la sección 01 de Les Corts Valencianes.

6.20. Operaciones no presupuestarias de tesorería

1. Deudores

CONCEPTO	DESCRIPCION	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	CARGOS REALIZADOS EN EJERCICIO	TOTAL 218,DEUDORES	ABONOS REALIZADOS EN EJERCICIO	DEUDORES PDTE. COBRO EN 31/12
4491 - 10900	OTROS DEUD. N.P. PAGOS DUPLICADOS O EXC	0,00	0,00	218,51	218,51	198,51	20,00
Total General:		0,00	0,00	218,51	218,51	198,51	20,00

2. Acreedores

CONCEPTO	DESCRIPCION	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	ABONOS REALIZADOS EN EJERCICIO	TOTAL ACREEDORES	CARGOS REALIZADOS EN EJERCICIO	ACREEDORES PDTE. PAGO EN 31/12
4190 - 20900	FORMALIZACION PAGOS NO PRESUP. (OPNP/O	0,00	0,00	1.479.420,30	1.479.420,30	1.479.420,30	0,00
4192 - 20900	OTROS ACREEDORES NO PRESUPUESTARIOS	180.267,58	0,00	4.503,62	184.771,20	184.771,20	0,00
4751 - 20001	H.P.ACREEDOR POR RETENCIONES PRACTICA	0,00	0,00	610.235,71	610.235,71	453.362,84	156.872,87
4752 - 20004	HACIENDA PUBLICA ACREED. POR DER. PASI	0,00	0,00	320,97	320,97	199,63	121,34
4760 - 20030	SEGURIDAD SOCIAL.	0,00	0,00	98.268,25	98.268,25	89.998,64	8.269,61
4761 - 20050	MUFACE.	0,00	0,00	26,13	26,13	0,00	26,13
4762 - 20051	MUGEJU.	0,00	0,00	140,53	140,53	140,53	0,00
5600 - 20080	FIANZAS RECIBIDAS A C.P.	294,75	0,00	0,00	294,75	0,00	294,75
Total General:		180.562,33	0,00	2.192.915,51	2.373.477,84	2.207.893,14	165.584,70

3. No existen partidas pendientes de aplicación.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

6.21. Contratación administrativa. Procedimientos de adjudicación

TIPOS DE CONTRATO	PROCEDIMIENTOS ABIERTOS			PROCEDIMIENTO RESTRINGIDO			PROCEDIMIENTO NEGOCIADO			DIÁLOGO COMPETITIVO	ADJUDICACIÓN DIRECTA	ACUERDOS MARCO		TOTAL
	MULTIPLICIDAD DE CRITERIOS	CRITERIO ÚNICO	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIOS	CRIT. ÚNICO	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIOS	CRIT. ÚNICO	TOTAL			CRITERIO ÚNICO	TOTAL	
De obras														
De suministro		20.400,00 32.160,00	52.560,00									15.170,44 14.573,75 2.415,60	32.159,79	84.719,79
Patrimoniales											2.744,15 695,75			3.439,90
De gestión de servicios públicos														
De servicios		19.125,00 3.900,00 16.200,00	39.225,00									566,48 192.287,28 34.710,74	227.564,50	266.789,50
De concesión de obra pública														
De colaboración entre el sector público y el sector privado														
De carácter administrativo especial														
Otros (PRIVADOS)		3.958,26 4.157,29 24.362,07	32.477,62											32.477,62
TOTAL			124.262,62											387.426,81



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

6.22. Valores recibidos en depósito

CONCEPTO	DESCRIPCION	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	DEPÓSITOS RECIBIDOS EN EJERCICIO	TOTAL DEPÓSITOS RECIBIDOS	DEPÓSITOS CANCELADOS	DEPÓSITOS PENDIENTES DEVOLUCIÓN A 31 DE DICIEMBRE
70800	DOCUMENTOS OFRECIDOS EN GARANTIA DE APLAZAMI	5.607,94	0,00	1.218,10	6.826,04	1.732,94	5.093,10
TOTAL :		5.607,94	0,00	1.218,10	6.826,04	1.732,94	5.093,10

En el cuadro se recogen los valores, avales y seguros de caución recibidos de terceros en garantía del cumplimiento de contratos así como los cancelados en el ejercicio.

6.23. Información presupuestaria

6.23.1. Presupuesto corriente

1. De gastos

ECONOMICO				COMPROMETIDOS	OBLIG. REC. NETAS	REMANENTES CRÉDITO	PAGOS	OBL. PDTES. A 31/12
	INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
1 Gastos de personal	3.108.350,00	73.830,00	3.182.180,00	2.827.639,18	2.803.277,11	378.902,89	2.762.195,07	41.082,04
2 Gastos de funcionamiento	409.000,00	-20.714,91	388.285,09	253.327,16	251.301,88	136.983,21	225.840,37	25.461,51
3 Gastos financieros	5.000,00	0,00	5.000,00	244,29	244,29	4.755,71	44,29	0,00
4 Transferencias corrientes	15.000,00	346.245,16	361.245,16	356.245,16	356.245,16	5.000,00	356.245,16	0,00
Total operaciones corrientes	3.537.350,00	399.360,25	3.936.710,25	3.437.455,79	3.411.068,44	525.641,81	3.344.524,89	66.543,55
6 Inversiones reales	32.200,00	73.493,61	105.693,61	24.438,25	22.938,10	82.755,51	22.938,10	0,00
Total operaciones capital	32.200,00	73.493,61	105.693,61	24.438,25	22.938,10	82.755,51	22.938,10	0,00
Total operaciones no financieras	3.569.550,00	472.853,86	4.042.403,86	3.461.894,04	3.434.006,54	608.397,32	3.367.462,99	66.543,55
8 Activos financieros	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
Total cap. 8 y 9	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
Total operaciones financieras	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
TOTAL PROGRAMA	3.569.610,00	472.853,86	4.042.463,86	3.461.894,04	3.434.006,54	608.457,32	3.367.462,99	66.543,55
TOTAL ORGÁNICA	3.569.610,00	472.853,86	4.042.463,86	3.461.894,04	3.434.006,54	608.457,32	3.367.462,99	66.543,55
Total Gen.:	3.569.610,00	472.853,86	4.042.463,86	3.461.894,04	3.434.006,54	608.457,32	3.367.462,99	66.543,55



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

Cabe destacar que el saldo de acreedores por operaciones de gestión del pasivo del balance (66.543,55) está compuesto en su integridad por las obligaciones pendientes de pago que se derivan de la liquidación del presupuesto de gastos del ejercicio.

2. De ingresos

CONCEPTO	MODIFICACIÓN DE PREVISIONES			DERECHOS RECONOCIDOS TOTAL	NETA	CANCELADOS	PDTES. A 31/12
	PREVISIONES INICIALES	MODIFICACIONES	PREVISIONES DEFINITIVAS				
3 Otros ingresos	0,00	0,00	0,00	5.433,75	5.433,75	0,00	0,00
4 Transferencias corrientes	3.569.610,00	73.830,00	3.643.440,00	3.643.440,00	3.183.750,81	0,00	459.689,19
Total operaciones corrientes	3.569.610,00	73.830,00	3.643.440,00	3.648.873,75	3.189.184,56	0,00	459.689,19
Total operaciones no financieras	3.569.610,00	73.830,00	3.643.440,00	3.648.873,75	3.189.184,56	0,00	459.689,19
8 Activos financieros	0,00	399.023,86	399.023,86	0,00	0,00	0,00	0,00
Total cap. 8 y 9	0,00	399.023,86	399.023,86	0,00	0,00	0,00	0,00
Total operaciones financieras	0,00	399.023,86	399.023,86	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Gen.:	3.569.610,00	472.853,86	4.042.463,86	3.648.873,75	3.189.184,56	0,00	459.689,19

En principio los únicos recursos financieros del Síndic de Greuges son los consignados en las respectivas leyes de presupuestos, librados mensualmente por la tesorería de la Generalitat. En la práctica, a esos ingresos hay que añadir, aunque en cuantía muy reducida, algún ingreso eventual.

Aunque los fondos de la Generalitat no son estrictamente “ingresos”, y que el Síndic de Greuges es parte intrínseca de la Generalitat y en puridad es una mera transferencia interna de fondos de Tesorería a las cuentas bancarias del Síndic, a efectos de gestión presupuestaria, contable y de control de la institución, se ha considerado necesario elaborar un estado de ingresos y contabilizarlos en el concepto presupuestario 431 “transferencias corrientes”.

Los ingresos consignados a favor del Síndic de Greuges en la Ley de la Generalitat 28/2018, de 28 de diciembre, de Presupuestos para 2019 se elevaron a 3.569.610,00 euros.

Los derechos anteriormente mencionados constituyen la principal fuente de ingresos del Síndic de Greuges ya que representan prácticamente el 100% de los derechos reconocidos en el presupuesto del ejercicio 2019.

Con el fin de dar cobertura al incremento retributivo global establecido en el Real Decreto Ley 24/2018, de 21 de diciembre, mediante Acuerdos del Consell de fechas 18 de enero y 8 de noviembre de 2019 se autorizaron transferencias de crédito, de importes 69.940,00 € y 3.890,00 € respectivamente,



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

para la aplicación en el presupuesto del Síndic de Greuges de los incrementos previstos en los citados acuerdos (2,25% y 0,25%), por lo que mediante acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 27 de noviembre de 2019 se modificó el presupuesto de ingresos en 73.830,00 euros.

3. Modificaciones de crédito

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS EXTRAORDINARIOS	SUPLEMENTOS DE CRÉDITO	AMPLIACIONES DE CRÉDITO	TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO		INCORPORAC. REMANENTES DE CRÉDITO	CRÉDITOS GENERADOS INGRESOS	BAJAS POR ANULACIÓN	AJUSTES POR PRORROGA	TOTAL MODIFICACIONES
					POSITIVAS	NEGATIVAS					
111 10002	Retrib. Complement. Altos Cargos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7.500,00	0,00	0,00	7.500,00
111 11002	Retrib. Complement. Pers. Eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	52.930,00	0,00	0,00	52.930,00
111 12006	Trienios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.800,00	0,00	0,00	1.800,00
111 16001	Seguridad Social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11.600,00	0,00	0,00	11.600,00
111 21301	Reparac. y consev. maquinaria	0,00	0,00	0,00	0,00	10.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-10.000,00
111 21302	Reparac. y conserv. instalaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.200,64	0,00	0,00	0,00	1.200,64
111 22001	Material de oficina. Ordinari no inv.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.228,15	0,00	0,00	0,00	1.228,15
111 22105	Suministros vestuario	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.800,00	0,00	0,00	0,00	1.800,00
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	0,00	0,00	0,00	0,00	12.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-12.000,00
111 22602	Gastos diversos. Public. y propag.	0,00	0,00	0,00	0,00	10.000,00	181,50	0,00	0,00	0,00	-10.000,00
111 22699	Otros gastos diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14.874,80	0,00	0,00	0,00	14.874,80
111 22707	Trabajos realiz. por otras empresas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
111 24001	Gastos de edic. y distrib. publica.	0,00	0,00	0,00	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-8.000,00
111 43000	Transferencias a la General. Dev.Re	356.245,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	356.245,16
111 48001	A familias. Premios, becas y pens.	0,00	0,00	0,00	0,00	10.000,00	4.001,45	0,00	0,00	0,00	-10.000,00
111 62301	Maquinaria	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.001,45
111 62302	Instalaciones	0,00	0,00	0,00	30.000,00	0,00	620,96	0,00	0,00	0,00	30.000,00
111 62501	Mobiliario y ensures	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18.000,00	0,00	0,00	0,00	620,96
111 62601	Equipos para procesos informac.	0,00	0,00	0,00	20.000,00	0,00	871,20	0,00	0,00	0,00	38.000,00
111 62901	Inmovilizado Inmaterial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	871,20
		356.245,16	0,00	0,00	50.000,00	50.000,00	42.778,70	73.830,00	0,00	0,00	472.853,86

Debe hacerse constar que la totalidad de la incorporación de remanentes de crédito al ejercicio 2019 se ha financiado mediante la incorporación de parte del remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2018.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

4. Remanentes de crédito

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	REMANENTES COMPROMETIDOS		REMANENTES NO COMPROMETIDOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES	NO INCORPORABLES
10	Altos Cargos	0,00	0,00	85.101,64	0,00
11	Personal Eventual	0,00	0,00	210.782,81	0,00
12	Funcionarios	0,00	0,00	2.719,47	0,00
15	Incentivos al rendimiento	0,00	0,00	8.983,50	0,00
16	Cuotas, prestaciones y gastos soc.	24.362,07	0,00	46.953,40	0,00
20	Arrendamientos y cánones	0,00	0,00	3.217,94	0,00
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	0,00	0,00	8.111,40	0,00
22	Material, suministros y otros	2.024,65	0,00	109.456,61	0,00
23	Indemnizaciones por razón del servicio	0,00	0,00	14.171,98	0,00
24	Gastos de publicaciones	0,00	0,00	0,00	0,00
35	Intereses y otros gastos financieros	0,00	0,00	4.755,71	0,00
43	Transferencias Generalitat. Devol.	0,00	0,00	0,00	0,00
48	A familias e Instituciones sin fines de lucro	0,00	0,00	5.000,00	0,00
62	Inversiones nuevas asociadas al funcionam.	1.500,15	0,00	81.255,36	0,00
84	Constitución de depósitos y fianzas	0,00	0,00	60,0	0,00
TOTAL		27.887,50	0,00	580.569,82	0,00

Los remanentes de crédito son créditos presupuestarios que al finalizar el ejercicio no han llegado a la fase de contracción de la obligación. Debe hacerse constar lo dispuesto en el apartado primero de la disposición adicional primera de la Ley 10/2019, de 27 de diciembre, de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2020:

“Les Corts, la Sindicatura de Comptes, el Consell Valencià de Cultura, el Síndic de Greuges, el Consell Jurídic Consultiu, l’Acadèmia Valenciana de la Llengua y el Comitè Econòmic i Social podran incorporar los remanentes de presupuestos anteriores a los mismos capítulos presupuestarios en que estuvieran consignados en 2019. Dicha disposición, si bien en caso de incorporación de remanentes obliga a hacerlo en los mismos capítulos económicos, no limita que la incorporación de los mismos deba efectuarse en una fase concreta – o a partir de una fase concreta- de tramitación presupuestaria, por lo que tales remanentes quedan en disposición de lo que la Junta de Coordinación y Régimen Interior considere que deba incorporarse al ejercicio 2020.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

6.23.2. Presupuestos cerrados

- De gastos

Ejercicio 2018

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCION	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL Y ANULACIONES	TOTAL OBLIGACIONES	PRESCRIPCIONES	PAGOS REALIZADOS	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 31 DE DICIEMBRE
111 16001	Seguridad social	37.696,98	0,00	37.696,98	0,00	37.696,98	0,00
111 16205	Seguros	36,76	0,00	36,76	0,00	36,76	0,00
111 20501	Arrendam. de mobiliario y enseres	75,38	0,00	75,38	0,00	75,38	0,00
111 20801	Arrendam. de otro inmov. material	138,96	0,00	138,96	0,00	138,96	0,00
111 21202	Reparación y conserv. edificios administrativos	217,80	0,00	217,80	0,00	217,80	0,00
111 21601	Reparación y conserv. Equipos procesos información	698,78	0,00	698,78	0,00	698,78	0,00
111 22001	Material de oficina. Ordinario no inventariable	539,78	0,00	539,78	0,00	539,78	0,00
111 22002	Prensa, revistas, libros y otras publicaciones	10.768,73	0,00	10.768,73	0,00	10.768,73	0,00
111 22101	Suministros energía eléctrica	1.365,05	0,00	1.365,05	0,00	1.365,05	0,00
111 22102	Suministros agua	425,02	0,00	425,02	0,00	425,02	0,00
111 22104	Suministros combustible	403,20	0,00	403,20	0,00	403,20	0,00
111 22199	Suministros otros	160,16	0,00	160,16	0,00	160,16	0,00
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	2.091,01	0,00	2.091,01	0,00	2.091,01	0,00
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	637,30	0,00	637,30	0,00	637,30	0,00
111 22601	Gtos. Diversos. Atenc. protocolarias y repres.	95,40	0,00	95,40	0,00	95,40	0,00
111 22602	Gtos diversos. Publicidad y propaganda	3.926,45	0,00	3.926,45	0,00	3.926,45	0,00
111 22603	Gtos. diversos. Jurídico-contenciosos	50,00	0,00	50,00	0,00	50,00	0,00
111 22606	Gtos diversos. Reuniones y conferencias	338,80	0,00	338,80	0,00	338,80	0,00
111 22701	Trabajos realiz. por otras emp. Limpieza y aseo	1.804,91	0,00	1.804,91	0,00	1.804,91	0,00
111 22702	Trabajos realiz. por otras emp. Seguridad	3.175,41	0,00	3.175,41	0,00	3.175,41	0,00
111 22707	Trabajos realiz. por otras empr. Estudios y trabaj	750,00	0,00	750,00	0,00	750,00	0,00
111 22799	Otros estudios y trabajos	1.382,79	0,00	1.382,79	0,00	1.382,79	0,00
111 23001	Dietas	158,85	0,00	158,85	0,00	158,85	0,00
111 23101	Locomoción	132,50	0,00	132,50	0,00	132,50	0,00
TOTAL AÑO:		67.070,02	0,00	67.070,02	0,00	67.070,02	0,00
TOTAL		67.070,02	0,00	67.070,02	0,00	67.070,02	0,00

A 31 de diciembre de 2019 no quedan obligaciones pendientes de pago de ejercicios cerrados.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

- De ingresos

Ejercicio 2018

Aplicación Presupuestaria	Descripción	Derechos pendientes de cobro a 1 de enero	Modificaciones Saldo Inicial	Derechos Anulados	Derechos Cancelados	Recaudación	Derechos pendientes de cobro a 31 de diciembre
43100	Transferencias Corrientes	237.730,61	0,00	0,00	0,00	237.730,61	0,00
TOTAL AÑO:		237.730,61	0,00	0,00	0,00	237.730,61	0,00
TOTAL		237.730,61	0,00	0,00	0,00	237.730,61	0,00

Al cierre del cierre del ejercicio 2019 no existen derechos pendientes de cobro de ejercicios cerrados.

6.23.3. Compromisos de gastos con cargo a presupuestos de ejercicios posteriores

Aplicación Presupuestaria	Descripción	COMPROMISOS DE GASTOS ADQUIRIDOS CON CARGO A EJERCICIOS POSTERIORES			
		AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
16205	Seguros	3.958,26	3.958,26	3.958,26	
20401	Arrend. material de transporte	9.728,40	9.728,40	9.728,40	9.440,73
21302	Repara. y conserv. instalaci.	2.699,95	2.699,95	2.699,95	1.219,68
22101	Suministro energía eléctrica	3.059,37			
2104	Suministro combustible	1.815,00			
22201	Comunicaciones. Telefónicas	18.437,36	18.429,73	6.140,70	
22202	Comun. Postales y Telegráficas	14.000,00	14.000,0	10.500,00	
22402	Primas de seguros	4.157,29	4.157,29	4.157,29	4.157,29
22701	Trabajos. Limpieza y aseo	16.933,95			
22702	Trabajos. Seguridad	53.212,00	53.212,00	53.212,00	40.176,00
22707	Trabajos. Estudios y trabajos	7.713,75	7.713,75	7.713,75	
62802	Otro inmovilizado material	4.546,76			
TOTAL		140.262,09	113.899,40	98.110,35	54.993,70

6.23.4. Gastos con financiación afectada

No existen



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

6.23.5. Remanente de tesorería

Nº DE CUENTAS	COMPONENTES	IMPORTES AÑO		IMPORTES AÑO ANTERIOR	
57,556	1. (+) Fondos líquidos	386.310,13	386.310,13		0,00
	2. (+) Derechos pendientes de cobro		459.709,19		0,00
430	- (+) del Presupuesto corriente	459.689,19		0,00	
431	- (+) de Presupuestos cerrados	0,00		0,00	
257,258,270,275,440,442, 449,456,470,471,472,537, 538,550,565,566	- (+) de operaciones no presupuestarias	20,00		0,00	
	3. (-) Obligaciones pendientes de pago		232.128,25		0,00
400	- (+) del Presupuesto corriente	66.543,55		0,00	
401	- (+) de Presupuestos cerrados	0,00		0,00	
165,166,180,185,410,414, 419,453,456,475,476,477, 502,515,516,521,550,560, 561	- (+) de operaciones no presupuestarias	165.584,70		0,00	
	4. (+) Partidas pendientes de aplicación		0,00		0,00
554,559	- (-) cobros realizados pendientes de aplicación definitiva	0,00		0,00	
555,5581,5585	- (+) pagos realizados pendientes de aplicación definitiva	0,00		0,00	
I. Remanente de Tesorería Total (1 + 2 - 3 + 4)			613.591,07		0,00
2961,2962,2981,2982,49 00,4901,4902,4903,5961, 5962,5981,5982	II. Saldos de dudoso cobro		0,00		0,00
	III. Exceso de financiación afectada		0,00		0,00
IV. Remanente de Tesorería para Gastos Generales (I - II - III)			613.591,07		0,00



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

A efectos de lo estipulado en la Disposición Adicional Primera de la Ley 10/2019, de 27 de diciembre de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2020, se hace constar que del remanente de tesorería para gastos generales obtenido al cierre del ejercicio 2019 se va a incorporar la cantidad de 120.276,39 euros al ejercicio 2020, lo que habrá de aprobarse por la Junta de Coordinación y Régimen Interior de la Institución. Por tanto el remanente de tesorería no empleado en la incorporación de remanentes de crédito asciende a 493.614,68 euros.

Estado de tesorería

ACTA DE ARQUEO METÁLICO				
COBROS		PAGOS		
Presupuesto Corriente		2.319.941,06	Presupuesto Corriente	476.808,35
Presupuesto Cerrado		0,00	Presupuesto Cerrado	38.172,00
Reintegros de Pago		0,00	Devolución de ingresos	0,00
	Suma	2.319.941,06		Suma
				514.980,35
Ingresos pendientes de aplicación		0,00	Pagos pendientes de aplicación	0,00
Movimientos internos de tesorería		29.622,01	Movimientos internos de tesorería	1.883.937,92
Otras operaciones no presupuestarias		766.709,13	Otras operaciones no presupuestarias	739.969,40
Ajuste por diferencias positivas de redondeo		0,00	Ajuste por diferencias negativas de redondeo	0,00
	Total ingresos	3.116.272,20		Total pagos
	Existencias iniciales	408.925,60		Existencias finales
				3.138.887,67
				386.310,13
TOTAL		3.525.197,80	TOTAL	3.525.197,80
ESTADO DE LAS EXISTENCIAS DE TESORERÍA				
CUENTA	Existencias Iniciales	Total Ingresos	Total Gastos	Existencias Finales
Caja	2.293,32	8.480,52	10.626,24	147,60
Bancos y cuentas operativas	406.632,28	3.083.336,79	3.114.018,25	375.950,82
Bancos y cuentas restringidas recaudac.	0,00	0,00	0,00	0,00
Otras cuentas	0,00	27.964,65	17.752,94	10.211,71
TOTAL	408.925,60	3.119.781,96	3.142.397,43	386.310,13

Los fondos líquidos obrantes en la tesorería del Síndic de Greuges a 31 de diciembre de 2019 ascendían a 386.310,13 euros, de los cuales 147,60 se encontraban en metálico en las dependencias del Síndic, 375.950,82 en una cuenta de una entidad bancaria y 10.211,71 en una cuenta restringida de pagos de la misma entidad bancaria.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

6.23.6 Personal

La composición de la plantilla y de la relación de puestos de trabajo del Síndic de Greuges al cierre del ejercicio es la siguiente:

		<u>Hombres</u>	<u>Mujeres</u>
- Altos Cargos:	3	2	1
- Secretario general:	1	1	
- Personal técnico superior:	13	9	4
- Personal técnico:	4	2	2
- Personal técnico medio:	3		3
- Secretarías A.C.	3	1	2
- Personal administrativo:	10	5	5
- Personal subalterno:	2	2	

Hay que señalar que si bien a 31 de diciembre de 2019 todos los puestos de la plantilla estaban ocupados, durante este ejercicio se produjo la finalización del mandato de cinco años del Excmo. Sr. José Cholbi Diego por lo que se declaró oficialmente su vacante con efectos desde el día 18 de julio de 2019 y que por el Pleno de les Corts Valencianes, en sesión de 28 de noviembre de 2019, se eligió como nuevo Síndic de Greuges al Excmo. Sr. D. Ángel Luna González. Asimismo la Comisión de Peticiones de Les Corts Valencianes, en la reunión del día 10 de diciembre de 2019, dictaminó favorablemente el nombramiento de la Sra. Concepción Bru Ronda y del Sr. Carlos Castillo Márquez como adjunta primera y adjunto segundo al Síndic de Greuges quienes tomaron posesión de sus cargos el día 16 de diciembre de 2019.

Todo ello ha tenido incidencia en la ejecución presupuestaria, en concreto en el Capítulo I, al no haberse cubierto la totalidad de la plantilla a lo largo del año, lo que ha supuesto un porcentaje de ejecución de este Capítulo inferior en 5 puntos respecto al del año anterior.

Las retribuciones abonadas con cargo a las obligaciones reconocidas en este ejercicio se recogen en la liquidación del presupuesto de gastos del punto 5.1 de la Memoria.

6.23.7. Aspectos derivados de la transición a las nuevas normas contables

Destacamos los siguientes aspectos en el primer ejercicio de aplicación del nuevo Plan:

- Se mantiene la valoración de todos los elementos patrimoniales
- El saldo de la cuenta representativa del patrimonio recibido en adscripción del anterior PGCP se ha saldado contra la cuenta 100, "Patrimonio", a través de la subcuenta 1001, "Aportación de bienes y derechos".
- Las partidas de activo figurarán por su importe neto (en el anterior Plan las amortizaciones se reflejaban en balance en una partida independiente, disminuyendo las partidas del activo).



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

6.24. Indicadores financieros, patrimoniales y presupuestarios

1. FINANCIEROS Y PATRIMONIALES

a) LIQUIDEZ INMEDIATA=	$\frac{386.310,13}{252.019,72} = 153,29\%$	Fondos líquidos/ Pasivo Corriente
b) LIQUIDEZ A CORTO PLAZO=	$\frac{846.019,32}{252.019,72} = 335,70\%$	(Fondos líquidos + Derechos pdtes.cobro)/ Pasivo Corriente
c) LIQUIDEZ GENERAL=	$\frac{866.721,06}{252.019,72} = 343,91\%$	Activo Corriente/ Pasivo Corriente
d) ENDEUDAMIENTO POR HABIT.	$\frac{252.019,72}{4.998.711} = 5\%$	Pasivo Corriente + Pasivo no corriente/ Núm. Habitantes
e) ENDEUDAMIENTO=	$\frac{252.019,72}{6.535.461,69} = 3,86\%$	Pasivo Corriente + Pasivo no corriente/ Pasivo Corriente + Pasivo no corriente + Patrimonio Neto
f) RELACIÓN DE ENDEUDAMIENTO=	$\frac{252.019,72}{0,00} = 0,00\%$	Pasivo Corriente/ Pasivo no Corriente
g) CASH-FLOW=	$\frac{252.019,72}{322,63} = 78114,16\%$	Pasivo no corriente + Pasivo corriente/ Flujos netos de gestión
h) RATIOS DE LA CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL		
1) Estructura de los ingresos Ingresos de gestión ordinaria (IGOR)		



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

ING. TRIB/IGOR	TRANFS/IGOR	VN Y PSS /IGOR	Resto IGOR /IGOR
<u>0,00</u> = 0,00%	<u>3.643.440,00</u> = 99,85%	<u>0,00</u> = 0,00%	<u>5.433,75</u> = 0,15%
3.648.873,75	3.648.873,75	3.648.873,75	3.648.873,75

2) Estructura de los gastos
Gastos de gestión ordinaria (GGOR)

G. PERS./GGOR	TRANFS/GGOR	APROV/GGOR	Resto GGOR /GGOR
<u>2.829.850,87</u> = 78,74%	<u>356.245,16</u> = 9,91%	<u>0,00</u> = 0,00%	<u>407.898,21</u> = 11,35%
3.593.994,24	3.593.994,24	3.593.994,24	3.593.994,24

3) Cobertura de los gastos

<u>3.593.994,24</u> = 98,50%	Gastos de gestión ordinaria (ggor) /
3.648.873,73	Ingresos de gestión ordinaria (igor)

2. INDICADORES PRESUPUESTARIOS

a) Del presupuesto de gastos corrientes:

1) EJECUCIÓN DEL PPTO. DE GASTOS =	<u>3.434.006,54</u> = 84,95%	Total obligaciones reconocidas netas / Créditos totales
	4.042.463,86	
2) REALIZACIÓN DE PAGOS =	<u>3.367.462,99</u> = 98,06%	Pagos realizados / Total obligaciones reconocidas netas
	3.434.006,54	
3) GASTO POR HABITANTES =	<u>3.434.006,54</u> = 68,70%	Total obligaciones reconocidas netas / Núm. Habitantes
	4.998.711	
4) INVERSIÓN POR HABITANE =	<u>22.938,10</u> = 0,46%	Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7) / Núm. Habitantes
	4.998.711	
5) ESFUERZO INVERSOR =	<u>22.938,10</u> = 0,67%	Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7) / Total obligaciones reconocidas netas
	3.434.006,54	



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

6) PERIODO MEDIO DE PAGO =	$\frac{66.543,55}{3.434.006,54} \times 365 = 7,07$ días	Obligaciones pendientes de pago x 365/ Obligaciones reconocidas netas
----------------------------	---	--

b) Del presupuesto de ingresos corrientes:

1) EJECUCIÓN DEL PPTO. DE INGRESOS =	$\frac{3.648.873,75}{4.042.463,86} = 90,26\%$	Derechos reconocidos netos / Previsiones definitivas
--------------------------------------	---	---

2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{3.189.184,56}{3.648.873,75} = 87,40\%$	Recaudación neta / Derechos reconocidos netos
----------------------------	---	--

3) PERIODO MEDIO DE COBRO =	$\frac{459.689,19}{3.648.873,75} \times 365 = 45$ días	Derechos pendientes de cobro/ Derechos reconocidos netos
-----------------------------	--	---

4) SUPERÁVIT (o DÉFICIT) POR HABIT. =	$\frac{248.617,15}{4.998.711} = 4,97\%$	Resultado presupuestario ajustado Núm. Habitantes
---------------------------------------	---	--

De presupuestos cerrados

1) REALIZACIÓN DE PAGOS =	$\frac{67.070,02}{67.070,02} = 100,00\%$	Pagos/ S.I. Obligaciones (+ - Modfs. y Anul.)
---------------------------	--	--

2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{237.730,61}{237.730,61} = 100,00\%$	Cobros/ S.I. Derechos (+ - Modfs. y Anul.)
----------------------------	--	---

6.25. y 6.26

No constan datos en la Institución

6.27. Hechos posteriores al cierre.

Sólo destacar que a principios del año 2020 la Generalitat ha ingresado la totalidad de los derechos pendientes de cobro del ejercicio 2019.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 34 del Reglamento de organización y funcionamiento del Síndic de Greuges, la Mesa de Les Corts Valencianes, mediante Acuerdo de fecha 13 de noviembre de 2018, autorizó a la Intervención de la Cámara el control financiero permanente de esta Institución.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2019

Actualmente se está llevando a cabo el control financiero permanente correspondiente al ejercicio 2019 cuyo Plan anual fue aprobado por la Mesa de Les Corts el día 12 de febrero de 2019.

La presente cuenta anual se remitirá a Les Corts Valencianes y al Síndic de Comptes de la Generalitat Valenciana a los efectos oportunos.

El secretario general,

JOSE CARLOS
GINER
ESQUERDO

Firmado digitalmente por JOSE CARLOS GINER ESQUERDO
Fecha: 2020.03.20 11:26:29 +01'00'

La jefa del área económica,

MARIA
JOSE
CUVERTORE
TIGLESIAS

Firmado digitalmente por MARIA JOSE CUVERTORE TIGLESIAS
Fecha: 2020.03.20 11:15:08 +01'00'