



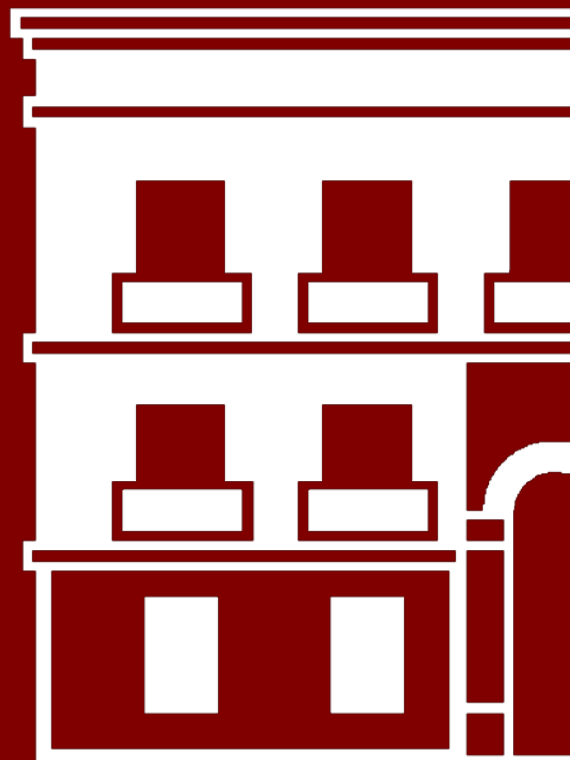
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

**Informe anual a les
Corts Valencianes**

2019

www.elsindic.com

Valencià





Informe anual a les Corts Valencianes 2019

Alacant, 2020

Índex de capítols

Capítol 1	Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic	11
Capítol 2	Activitat del Síndic de Greuges en xifres	19
Capítol 3	Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció.....	35
Capítol 4	Relacions institucionals, observatoris i activitats.....	95
Annex 1	Compte anual del Síndic de Greuges de l'exercici 2019.....	105

Índex general

Capítol 1	Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic	11
Capítol 2	Activitat del Síndic de Greuges en xifres	19
2.1	L'activitat del Síndic de Greuges en xifres.....	19
2.1.1	Consultes i queixes dirigides al Síndic de Greuges.....	19
2.1.2	Algunes dades de les persones que presenten les queixes.....	20
2.1.3	Sobre què tracten les queixes gestionades el 2019.....	21
2.1.4	Tramitació de les queixes durant el 2019. Actuacions del Síndic	23
2.2	Col·laboració de les administracions públiques amb el Síndic de Greuges	25
2.2.1	Peticions d'informe a l'Administració no ateses.....	25
2.2.2	Resolucions a l'Administració no contestades.....	28
Capítol 3	Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció.....	35
3.1	Serveis socials, dependència, discapacitat, igualtat i menors.....	35
3.1.1	Renda valenciana d'inclusió (RVI)	35
3.1.2	Atenció a la dependència.....	38
3.1.3	Atenció a les persones amb discapacitat.....	40
3.1.4	Drets de protecció a famílies nombroses	43
3.1.5	Drets de les persones majors	44
3.1.6	Pensions no contributives (PNC).....	44
3.1.7	Igualtat i drets de la dona.....	45
3.1.8	Menors	46
3.2	Sanitat	51
3.3	Educació, drets lingüístics, cultura i patrimoni	55
3.3.1	Educació.....	55
3.3.2	Drets lingüístics.....	58
3.3.3	Patrimoni cultural valencià	59
3.4	Habitatge	61
3.5	Ocupació pública	67

3.6	Medi ambient	71
3.7	Consum, indústria, agricultura i hisenda.....	75
3.7.1	Consum i indústria.....	75
3.7.2	Agricultura	75
3.7.3	Hisenda	76
3.8	Serveis locals i urbanisme.....	79
3.8.1	Serveis locals.....	79
3.8.2	Urbanisme.....	82
3.9	Règim jurídic, participació i transparència	85
3.9.1	Règim jurídic.....	85
3.9.2	Participació i transparència	87
Capítol 4	Relacions institucionals, observatoris i activitats.....	95
4.1	Relacions institucionals.....	95
4.1.1	Compareixences en les Corts Valencianes.....	95
4.1.2	Relacions amb altres defensories del poble	95
4.1.3	VI Jornada dels Drets de la Infància: l'atenció a menors estrangers no acompanyats	97
4.2	Observatoris.....	99
4.2.1	Observatori del Menor.....	99
4.2.2	Observatori per a la defensa de les persones en situació de vulnerabilitat	99
4.3	Altres activitats.....	101
Annex 1	Compte anual del Síndic de Greuges de l'exercici 2019.....	105

Índex de taules

Taula 1	Canal de recepció de les consultes ateses per l'Oficina d'Atenció Ciutadana el 2019	19
Taula 2	Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania el 2019	20
Taula 3	Evolució comparada del nombre de queixes i consultes de la ciutadania de 2014 a 2019.....	20
Taula 4	Lloc de residència de les persones que van presentar queixes el 2019.....	20
Taula 5	Idioma triat per a la tramitació per les persones que van presentar queixes el 2019	21
Taula 6	Gestió de les queixes de la ciutadania per àrees i matèries el 2019	21
Taula 7	Gestió de les queixes d'ofici per àrees i matèries el 2019.....	22
Taula 8	Principals organismes autonòmics i locals afectats en les queixes iniciades el 2019	23
Taula 9	Tipus de tancament dels expedients de queixa realitzats el 2019.....	23

Capítol

1

Consideracions generals
sobre la situació dels
drets i l'actuació del
Síndic



Capítol 1

Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic

Dos esdeveniments de singular rellevància van convertir en atípic l'exercici del 2019 per al Síndic de Greuges. En primer lloc, la dissolució de les Corts al mes de març, amb la subsegüent convocatòria d'eleccions autonòmiques. En segon lloc, la finalització del mandat del titular d'aquesta institució el 17/07/2019. Tots dos episodis van determinar l'existència d'un exercici amb dues parts diferenciades. La primera està configurada com una etapa de continuïtat respecte dels exercicis anteriors, tant en relació amb la composició del Consell i de les corporacions locals, com amb la direcció de la institució del defensor. En la segona es van produir canvis en els ens locals i, singularment, una modificació de l'estructura i la composició del Govern valencià; i un canvi en la titularitat del Síndic, que va passar de provisional a definitiva al mes de novembre.

Cal destacar que la dissolució de la Cambra va fer impossible la reforma de la Llei 11/1988, que regula el funcionament del Síndic de Greuges, quan el projecte de llei presentat pel Consell ja havia passat el tràmit de presa en consideració pel Ple de la Cambra. El tràmit es va substanciar sense que s'hi hagueren presentat esmenes de totalitat o devolució per cap grup parlamentari, el que posa de manifest un ampli consens sobre els elements bàsics del projecte de llei esmentat. La necessitat d'aquesta reforma resulta inqüestionable. La vigent llei autonòmica de 1988 es va elaborar seguint la guia de l'estatal Llei orgànica 3/1981, que va desenvolupar la institució del Defensor del Poble creada a partir de l'article 54 de Constitució Espanyola.

La dinàmica de treball del Síndic al llarg d'aquests anys, impulsada per la necessitat de donar resposta progressivament als nous requeriments de la ciutadania i l'evolució de les administracions, ha omplert les importants mancances que s'observen en la veterana norma de 1988 i la seua sistemàtica confusa. Hui, però, no es pot ocultar que aquesta disposició principal, que ordena el treball del defensor valencià, ha quedat absolutament desfasada després de la modificació del 2006 del nostre Estatut d'Autonomia. La Llei del Síndic de Greuges vigent no recull totes les possibilitats que ofereix l'Estatut actual, ja que és aquest el que atorga carta de naturalesa a la institució. Un nombre important de comunitats autònomes que, com vam fer els valencians, van modificar els seus estatuts d'autonomia inicials, han fet aflorar ja una nova generació de lleis orientades a regular, amb criteris actuals, les respectives figures de l'*ombudsman* o defensor del poble autonòmic. Les Corts Valencianes haurien de reflexionar sobre l'oportunitat de posar remei a aquest desajust.

El Síndic de Greuges deriva les seues facultats d'un mandat directe de l'Estatut d'Autonomia. És un òrgan de creació estatutària amb l'obligació de vetlar per la defensa

dels drets i llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució Espanyola i el títol II de l'Estatut mateix, en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana. El Síndic no té obligació primer amb cap altra obediència, al marge d'aquest mandat estatutari. Aquest mandat, però, és d'una enorme amplitud, tant pel que fa a la diversitat dels seus continguts, com en relació amb la falta de detall en la definició dels drets i llibertats de què encomana la defensa. Aquest fet obliga la institució a l'exercici permanent d'extraure, dels principis i declaracions als quals remet la norma estatutària, criteris i regles per a valorar les actuacions concretes de les administracions públiques i pronunciar-se sobre aquest tema. D'acord amb la llei vigent, aquestes valoracions i pronunciaments del defensor no es limiten als actes administratius dictats en execució de les normes, sinó que arriben a la producció normativa d'aquestes administracions i fins i tot de la cambra legislativa mateix. De manera expressa, l'article 28.2 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988 faculta el Síndic per a suggerir canvis en les normes legislatives o reglamentàries, propostes i suggeriments que poden dirigir-se als òrgans executius de les administracions i també a les Corts.

L'actuació del Síndic condueix, d'una banda, a fer expressos crits d'atenció sobre l'obligació de respectar la normativa en vigor que afecta a totes les administracions públiques, les empreses que gestionen serveis públics o activitats d'interès general i qualssevol ens o societats que reben subvencions procedents de les administracions valencianes. D'altra banda, el Síndic pot suggerir canvis en les normes o la interpretació que se'n fa, sempre que considere que l'aplicació d'aquestes normes està produint «situacions injustes o perjudicials» per a la ciutadania. Aquests suggeriments o crits d'atenció deriven, en darrera instància i sense perjudici de l'esforç permanent per a col·legiar les decisions amb els dos adjunts i els assessors de la institució, del judici crític del titular d'aquesta institució. Abans de posar la signatura sota les resolucions que s'elaboren en l'entitat, el síndic ha d'analitzar les actuacions o la inactivitat de les administracions tenint en compte la seua interpretació personal de les regles i principis que es dedueixen dels títols de la Constitució i l'Estatut assenyalats, i dels instruments internacionals de protecció dels drets humans que es recullen en aquests. No cal insistir en el fet que la doctrina del Tribunal Constitucional, el Tribunal Europeu de Drets Humans i el Tribunal de Justícia de la Unió Europea delimiten el terreny en el qual es mouen les valoracions i interpretacions del defensor.

El síndic té un compromís d'imparcialitat que resulta imperatiu. No pot reclamar respecte per a la institució si no assumeix, expressament i per convicció, aquest compromís. Però la cerca de la imparcialitat s'aborda amb el reconeixement que tot judici sobre allò que és injust o perjudicial té un inevitable component subjectiu, amb fonament en els valors morals de qui l'emet. Tot partint de la constatació d'aquest fet ineludible, la literatura internacional especialitzada sol qualificar la figura de l'*ombudsman* o defensor com una institució *d'empremta personal*. El compliment d'aquest mandat estatutari obliga qui l'assumeix a un permanent exercici de valoració, no sols legal, sinó també moral, dels fets o situacions sobre els quals es projecten les decisions que adopta. Una valoració que ha de fer sempre, tant si actua com si no, perquè el fet de no actuar també implica una elecció.

Aquesta introducció em sembla necessària, atés que aquest és el primer informe anual que presente davant de les Corts Valencianes com a titular de la institució. Els demane que tinguen l'amabilitat de permetre'm, a manera de programa d'actuació, esbossar el que seran les línies inspiradores de l'actuació del Síndic de Greuges, mentre es mantinguen les circumstàncies actuals.

Aquest programa deriva d'una consideració prèvia sobre la utilitat de la institució, relacionada, al seu torn, amb la magnitud dels problemes als quals s'ha d'enfrontar i amb els mitjans de què disposa. En un exercici de realisme, la limitació de mitjans i facultats imposa modular la intensitat de la intervenció a partir de dues premisses: *per a qui* i *per a què* resulta imprescindible la intervenció del Síndic de Greuges.

És cert que el Síndic reacciona davant de qualsevol reclamació plantejada per la ciutadania enfront de l'activitat o la inactivitat de les administracions. Així és i així ha de continuar sent. Tota persona que considere vulnerat un dret té la facultat de dirigir-se a aquesta institució amb la seua denúncia. A partir d'ací, s'iniciarà un expedient de queixa que donarà lloc, normalment, a una resolució del Síndic. És igualment cert, però, que tots els problemes que han de fer intervenir la institució no presenten el mateix grau d'urgència ni de gravetat.

D'acord amb la meua concepció, el Síndic resulta realment imprescindible *per a qui* dispose de menys recursos o habilitats socials. Parlem de persones que es troben veritablement desamparades davant de situacions que qüestionen la capacitat de portar una vida mínimament digna. Perquè les violacions de drets també es combaten davant dels tribunals de justícia, però l'accés a aquests no es troba fàcilment a l'abast de qui no té mitjans, coneixements o relacions. Pensant en aquestes persones, vull afirmar que el meu objectiu serà convertir el Síndic, principalment, en el recurs de les persones sense recursos. Els problemes que afecten aquests grups socials solen tenir un acusat caràcter de subsistència. Són problemes bàsics, primaris, essencials. De la seua solució depén la possibilitat d'afrontar l'existència d'una manera suportable o de derivar cap a la senda de la marginalitat i l'exclusió. Per a contribuir a aquesta solució, sovint resulta imprescindible la labor del Síndic. És el *per a què* de la seua intervenció.

La Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea vincula, a través del seu article 43, l'actuació del Defensor del Poble Europeu a la defensa del dret a una bona administració recollit en l'article 41 del mateix títol V, denominat "Ciutadania". És l'únic esment de la figura del defensor que apareix en aquest text aprovat el 2010, un text que constitueix l'últim punt de referència europeu en matèria de drets i llibertats. Aquest posicionament de la Carta orienta el treball dels defensors europeus en els seus diversos àmbits. Perquè, sense descurar l'atenció que mereix el respecte a la resta dels drets fonamentals, crec que la defensa del dret a una bona administració, recollit també en l'article 9 del nostre Estatut, constitueix la millor manera de defensar els drets i les llibertats d'aquells que més necessitat tenen del Síndic.

Des del punt de vista del reconeixement dels drets, podem afirmar que la Comunitat Valenciana es troba, hui, a l'avantguarda del que es coneix com a model social europeu

o estat del benestar. Tanmateix, el reconeixement dels drets sobre el paper no és suficient. El que necessitem, de debò, és l'eficàcia pràctica d'aquest reconeixement. Per a això necessitem una bona administració, fet que converteix la defensa d'aquest dret en l'epicentre de l'acció del Síndic de Greuges.

De manera recurrent i en un nombre més que considerable, la ciutadania expressa davant del defensor les seues queixes pels retards en la satisfacció dels drets o prestacions que els reconeixen les lleis. En certs supòsits, més que de retards hem de parlar senzillament d'oblits o abandons. Terminis que s'excedeixen de manera escandalosa, per acostumada, constitueixen el senyal d'identitat d'algunes d'aquestes prestacions que hem assenyalat com a bàsiques per a no sentir-se exclòs d'una societat que es creu avançada. Habitatge, serveis socials bàsics, atenció a la discapacitat o la dependència, prestacions d'emergència o inclusió són matèries que concentren les telefonades d'auxili més angoixants que rep el Síndic. A aquelles hem de dedicar els nostres majors esforços i totes tenen relació amb el bon funcionament de les administracions.

La tasca de defensar el dret a una bona administració, quan la llei no dota de caràcter executiu les decisions que s'adopten, converteix la labor dels defensors en un exercici de retrets públics respecte del funcionament de les administracions l'activitat de les quals ha de supervisar. La figura coneguda internacionalment com *ombudsman* no té, històricament, una altra forma de coerció. Usar el retret públic amb sensatesa, però de manera ferma, constitueix un exercici virtuós en el qual no sempre s'encerta. El defensor no pot ignorar les limitacions humanes i materials de les administracions, però, sobretot, el defensor no pot ignorar els drets que assisteixen els ciutadanes i les ciutadanes. No se li pot reclamar equidistància a l'hora de ponderar entre circumstàncies de les administracions i drets dels ciutadans. Per això, des de la seua vinculació als qui viuen en la zona dura de la societat, ha de destacar les deficiències de les accions administratives i suggerir modificacions sobre aquest tema. Sovint, aquesta labor no és ben acceptada pels destinataris de les crítiques, però és la tasca que l'Estatut encomana al síndic i per a la qual ha sigut triat per les Corts.

Es poden assenyalar algunes màximes imprescindibles per a l'acompliment d'una bona administració, unes regles que seran objecte d'especial observació per part del Síndic. En citaré dues ací.

La primera és la simplicitat en el disseny dels procediments administratius que permeten a la ciutadania l'accés a les prestacions més elementals. Els procediments han de ser comprensibles i accessibles perquè puguin ser usats per tots, especialment pels qui tenen menys habilitats culturals o socials. Una administració laberíntica és incompatible, per a molts ciutadans, amb el gaudi dels seus drets. No tots tenen al seu abast acudir a assessories, advocats o tribunals. En ells ha de pensar el defensor a l'hora de supervisar el funcionament de les administracions. Simplicitat és sinònim d'accessibilitat, però també és requisit d'eficàcia. Les prestacions urgents no poden estar subjectes a tramitacions complicades.

La segona regla és la de la transparència. No pot haver-hi bona administració on manca la transparència. Tinc la ferma convicció que el sistema de democràcia representativa és, amb diferència, el més eficaç per a assolir el benestar de la majoria. Però aquest sistema requereix, per al seu funcionament correcte, un elevat grau de transparència en el funcionament de les administracions. La informació és el substrat imprescindible per a una adequada i plural participació en la gestió dels assumptes públics. Hui tenim ja adquirida una sòlida posició legal i jurisprudencial en relació amb el dret d'accés a la informació pública i, tanmateix, el Síndic de Greuges ha de continuar actuant, dia a dia, en defensa d'aquest dret. Acudeixen al defensor els ciutadans que volen saber com es gestionen els seus assumptes i no troben la resposta a les seues peticions. Però també hi acudeixen, de manera alarmantment creixent, els representants públics que necessiten informació per a la seua labor i que no l'obtenen de bon grat. Assolir el màxim grau de transparència en les nostres administracions constitueix, també, un dels objectius principals del Síndic. Per a aconseguir-ho, la institució farà ús de totes les facultats que li atorguen les lleis, inclòs el recurs al Codi Penal davant de totes aquelles autoritats que obstaculitzaren la seua actuació.

Una vegada dit això, encara que siga a manera de declaració d'intencions, no puc deixar de destacar la utilitat de la institució. Són moltes les queixes que troben solució després de la intervenció del Síndic, que actua com a detonant de la resposta administrativa. L'objectiu s'ha de situar en l'obtenció del màxim nombre de problemes resolts, tant respecte de les queixes que planteja la ciutadania, com d'aquelles que s'obrin d'ofici. Aquestes últimes són indicadores de la sensibilitat social de la institució, que ha de ser capaç d'avançar-se a les demandes ciutadanes en supòsits la capacitat dels quals per a generar insatisfaccions o injustícies es presagia.

Incrementar la utilitat de la institució resulta una necessitat imperiosa, fet que requereix millorar-ne l'eficàcia. Amb aquesta finalitat abordem una profunda renovació de les eines que fan possible el nostre treball, singularment les associades a les noves tecnologies. Des de l'exercici del 2019, la institució es troba en un procés de renovació completa del seu programa informàtic de gestió de les queixes, una tasca que està sent desenvolupada pels mateixos treballadors de la casa. La transició de l'antic programa a un altre plenament actualitzat s'està realitzant sense retardar la gestió ordinària dels expedients.

Comparar el nombre de queixes tramitades el 2019 amb els seus equivalents dels anys precedents pot produir la falsa impressió que ha descendit sorprenentment el recurs al defensor per part de la ciutadania. No ha sigut així. Si hem passat de registrar 12.200 queixes el 2018 a 4.561 el 2019 és perquè hem ajustat els registres a la càrrega de treball que realment produeix cada problema plantejat. Dit en unes altres paraules, hem passat a agrupar les queixes presentades per col·lectius, atés que el treball que aquestes requereixen no està determinat pel nombre de ciutadans que les plantegen. D'aquesta manera aconseguim valorar de forma més precisa les nostres necessitats de funcionament, alhora que evitem les distorsions que es produïen en l'apreciació de la

dimensió dels problemes, tal com es posava de manifest en el capítol "Consideracions generals" de l'*Informe anual 2017*.

Seguint amb aquesta obstinació de posada al dia dels nostres instruments, hem iniciat un avançament de les matèries que conformen les estadístiques que considerem d'interés posar en relleu. La societat canvia i, els seus problemes, també. El registre de matèries que ens serveixen per a agrupar la tipologia de les queixes es troba en un procés de revisió, a fi que es visualitzin les àrees en què es concentren els problemes de la ciutadania. Aquest canvi d'índexs es pot apreciar ja en l'apartat estadístic d'aquest Informe anual 2019, encara que haurà de continuar la seua transformació en els pròxims exercicis.

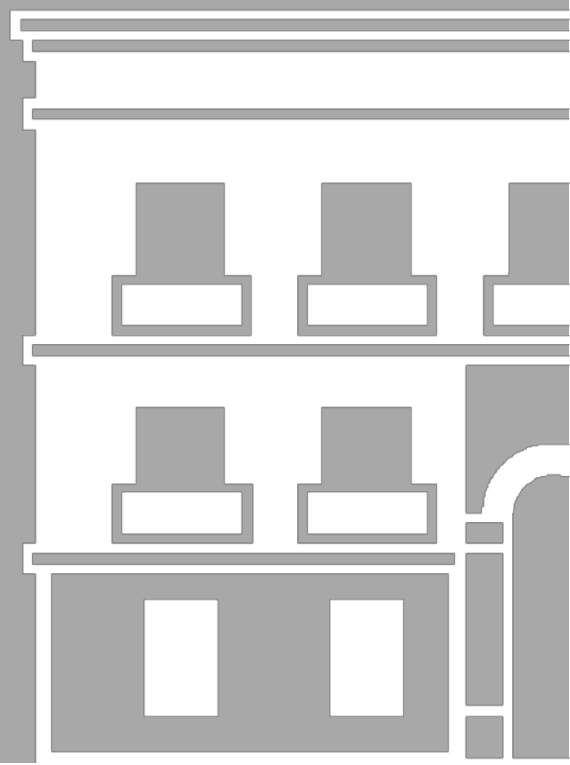
Finalment, atenent a la recomanació que rebérem en la presentació de l'anterior *Informe anual 2018* davant de la Comissió de Peticions de les Corts, hem fet un esforç per a resumir el contingut de l'activitat del Síndic al llarg del 2019 i hem alleugerit la composició d'aquest informe. Per això, ens hem limitat a assenyalar els problemes més significatius o més recurrents, amb indicació de la posició del Síndic sobre aquest tema. Per a cadascun hem aportat alguna resolució a títol d'exemple, a les quals es pot accedir des de la versió electrònica d'aquest Informe anual, a través de l'enllaç que va incorporat al número de queixa. També s'hi pot accedir des de la pàgina web de la institució, igualment mitjançant el número de queixa. A partir d'aquestes resolucions es pot conèixer la informació oferida per les administracions davant de la petició del Síndic, i les reflexions i motivacions que sustenten la posició mantinguda pel defensor. En tot cas, no està de més afegir que totes les resolucions del Síndic són públiques i tenen presència en la pàgina web de la institució, per al coneixement general. Sense perjudici de la importància i necessitat dels informes anuals, es pot dir que el treball de la institució és susceptible de seguiment i control, dia a dia, per tota persona interessada a fer-ho.

Per a obtenir el màxim partit del seu treball, la institució del defensor necessita establir una intensa col·laboració amb el Parlament. Fins ara, el Síndic hi ha comparegut per a presentar l'informe anual i també alguns informes especials. Jo trobe que la relació ha resultat escassa. El Síndic pot oferir més col·laboració amb els treballs de la Cambra, participar en les reunions de les seues comissions quan puga aportar alguna cosa sobre els temes que s'hi debaten, o tramitar amb caràcter distintiu les queixes que presenten les diputades i diputats, com a representants de la ciutadania. La institució està en estat d'assolir un grau superior de rendiment en la seua connexió amb les Corts i acollirà, de bon grat, qualsevol pas que es faça en aquesta direcció.

Capítol

2

Activitat del Síndic de
Greuges en xifres



Capítol 2

Activitat del Síndic de Greuges en xifres

2.1 L'activitat del Síndic de Greuges en xifres

Tal com ja hem indicat abans, s'ha produït un canvi de criteri en la manera de comptar les queixes agrupades, cosa que ha reduït significativament el nombre de queixes comptabilitzades com a presentades el 2019 respecte d'anys anteriors. Aquest fet pot afectar l'adequada comprensió de les taules que apareixen a continuació, atés que s'hi utilitzen paràmetres que no són directament equivalents. En tot cas, cal dir que la ciutadania ha acudit al Síndic de manera similar als últims anys, tal com es pot apreciar en la taula 3, la qual compara l'evolució del nombre de queixes i consultes des del 2014 fins al 2019.

2.1.1 Consultes i queixes dirigides al Síndic de Greuges

La ciutadania es dirigeix al Síndic de Greuges per a plantejar-li consultes i queixes a través de diversos canals.

Taula 1

Canal de recepció de les consultes ateses per l'Oficina d'Atenció Ciutadana el 2019

Canal	Nombre de consultes	Percentatge
Web / seu electrònica	6.283	52,70
Telèfon	3.221	27,02
Correu electrònic	1.401	11,75
Personació	1.009	8,46
Correu postal	9	0,08
Total	11.923	100,00

Taula 2***Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania el 2019***

Canal	Nombre de queixes	Percentatge
Web / seu electrònica	2607	57,58
Correu postal	851	18,79
Personació	599	13,23
Correu electrònic	275	6,07
Altres administracions	165	3,64
Fax i burofax	24	0,53
Defensor del Poble	7	0,15
Total	4528	100,00

Taula 3***Evolució comparada del nombre de queixes i consultes de la ciutadania de 2014 a 2019***

Any	Nombre de queixes	Nombre de consultes
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 Algunes dades de les persones que presenten les queixes

Taula 4***Lloc de residència de les persones que van presentar queixes el 2019***

Província	Habitants	Nombre de queixes	Percentatge de queixes
Alacant	1.825.332	2.630	58,08
Castelló	575.470	213	4,70
València	2.540.707	1.520	33,57
Comunitat Valenciana	4.941.509	4.363	96,36
Altres orígens		165	3,64

Taula 5***Idioma triat per a la tramitació per les persones que van presentar queixes el 2019***

Idioma	Nombre de queixes	Percentatge de queixes
Castellà	4.085	90,22
Valencià	443	9,78
Total	4.528	100,00

2.1.3 Sobre què tracten les queixes gestionades el 2019

Taula 6***Gestió de les queixes de la ciutadania per àrees i matèries el 2019***

Àrea / Matèries de l'àrea	Queixes iniciades el 2019	Actuacions en queixes d'anys anteriors	Queixes concloses el 2019
Serveis socials, dependència, discapacitat, igualtat i menors	1423	2396	3083
Atenció a la dependència	779	466	878
Serveis socials	565	1912	2172
Menors	63	18	21
Drets de gènere i igualtat	16	0	12
Sanitat	439	363	448
Sanitat	439	363	448
Educació, drets lingüístics i patrimoni cultural valencià	256	3131	3281
Educació	154	3086	3177
Drets lingüístics	68	22	67
Patrimoni cultural valencià	34	23	37
Habitatge	116	79	118
Habitatge	116	79	118
Ocupació pública	394	354	604
Ocupació pública	363	347	571
Ocupació	31	7	33
Medi ambient	232	342	458
Medi ambient	232	342	458
Consum, indústria, agricultura i hisenda	444	69	399
Agricultura	267	2	266
Hisenda pública	118	30	78
Indústria	29	24	24
Exercici d'activitats econòmiques	19	8	19
Comerç i consum	11	5	12
Serveis locals i urbanisme	352	624	786
Serveis públics locals	116	113	163
Urbanisme	156	482	542
Trànsit	59	22	66
Béns	21	7	15

Àrea / Matèries de l'àrea	Queixes iniciades el 2019	Actuacions en queixes d'anys anteriors	Queixes concloses el 2019
Règim jurídic, participació i transparència	551	179	355
Règim jurídic	525	162	332
Col·legis professionals i Administració corporativa	26	17	23
Altres matèries que tenen queixes que afecten diverses àrees	37	19	37
Altres defensories	194	94	187
Defensor del Poble	193	94	186
Altres defensors	1	0	1
Juridicoprivades i <i>sub iudice</i>	90	0	85
Conflictes juridicoprivats	64	0	60
Assumptes <i>sub iudice</i> o amb resolució judicial	26	0	25
Total	4528	7650	9841

Les dades d'aquesta taula es basen en els criteris de gestió de queixes acumulades vigents en l'exercici complet del 2018 i d'anys anteriors. Els criteris per al 2019 són diferents i això pot generar desajustos en la interpretació dels números.

Taula 7

Gestió de les queixes d'ofici per àrees i matèries el 2019

Àrea / Matèries de l'àrea	Queixes iniciades el 2019	Queixes d'anys anteriors	Total queixes gestionades el 2019	Queixes concloses el 2019
Serveis socials, dependència, discapacitat, igualtat i menors	17	12	29	15
Atenció a la dependència	2	0	2	1
Serveis socials	6	4	10	6
Menors	8	8	16	8
Drets de gènere i igualtat	1	0	1	0
Sanitat	1	2	3	3
Sanitat	1	2	3	3
Educació, drets lingüístics i patrimoni cultural valencià	7	7	14	8
Educació	7	7	14	8
Habitatge	2	0	2	1
Habitatge	2	0	2	1
Medi ambient	3	6	9	4
Medi ambient	3	6	9	4
Serveis locals i urbanisme	3	1	4	1
Serveis públics locals	1	1	2	1
Urbanisme	2	0	2	0
Total	33	31	64	35

Taula 8***Principals organismes autonòmics i locals afectats en les queixes iniciades el 2019***

Organisme	Nombre de queixes
Autonòmics	2.475
Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	1.349
Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	489
Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica	270
Conselleria d'Educació	164
Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica	112
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	49
Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic	18
Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat	8
Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica	3
Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital	2
Presidència de la Generalitat Valenciana	8
Corts Valencianes	2
Locals	1524
Ens locals de la província d'Alacant	826
Ens locals de la província de Castelló	118
Ens locals de la província de València	580

2.1.4 Tramitació de les queixes durant el 2019. Actuacions del Síndic

Les dades d'aquest apartat es refereixen a queixes en les quals s'han realitzat els corresponents tràmits durant el 2019, independentment de si les queixes es van iniciar el 2019 o els anys anteriors.

Taula 9***Tipus de tancament dels expedients de queixa realitzats el 2019***

Tipus de tancament	Nombre	Percentatge
Tancament per solució de la queixa	1.167	12,39
Tancament per compromís de l'Administració per a solucionar la queixa	6.118	64,93
Tancament per actuació administrativa correcta	1.004	10,66
Tancament per no acceptació de la resolució del Síndic	687	7,29
Tancament per no obtenció de resposta a la resolució del Síndic	47	0,50
Tancament per desistiment de la persona promotora	32	0,34
Resta de tancaments	367	3,90
Total	9.422	100,00

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

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

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

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

De tot això donem compte seguidament, amb indicació de les administracions afectades i dels números de les queixes en les quals s'ha produït alguna d'aquestes irregularitats.

2.2.1 Peticions d'informe a l'Administració no ateses

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

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

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

Ajuntament de la Nucia

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

Ajuntament de Teulada

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

Ajuntament de Xixona

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

Ajuntament d'Elda

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

Ajuntament de Gilet

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

Ajuntament de Torrent

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

Ajuntament d'Oliva

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

Ajuntament d'Orihuela

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

Ajuntament d'Alboraia

[1901248](#)

Ajuntament de Cox

[1811485](#)

Ajuntament de Daimús

[1808104](#)

Ajuntament de Miramar

[1811118](#)

Ajuntament de Mutxamel

[1808756](#)

Ajuntament de Paiporta

[1901292](#)

Ajuntament de Pego

[1902151](#)

Ajuntament de Santa Pola

[1806440](#)

Ajuntament de Torreblanca

[1807187](#)

2.2.2 Resolucions a l'Administració no contestades

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

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

1802072, 1801559, 1804868, 1811729, 1804511

Conselleria d'Educació

1805679, 1900426, 1804525

Conselleria d'Habitatge

1900846

Consorci d'Aigües de la Marina Baixa

1811463

Ajuntament de la Nucia

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

Ajuntament de Cox

1805264, 1804850

Ajuntament d'Elda

1802019, 1900284

Ajuntament d'Oliva

1805512, 1801720

Ajuntament de Torrent

1810253, 1811470

Ajuntament d'Alacant

1811794

Ajuntament de Benissa

1900952

Ajuntament de Catarroja

1811773

Ajuntament de Daimús

1808104

Ajuntament d'Elx

1810606

Ajuntament de Godella

1901374

Ajuntament de les Coves de Vinromà

1900563

Ajuntament de Miramar

1811118

Ajuntament de Montroi

1805492

Ajuntament de Mutxamel

1810466

Ajuntament de San Fulgencio

1802329

Ajuntament de Sant Joan de Moró

1804949

Ajuntament de Teulada

1811473

Ajuntament de Vilallonga

1802244

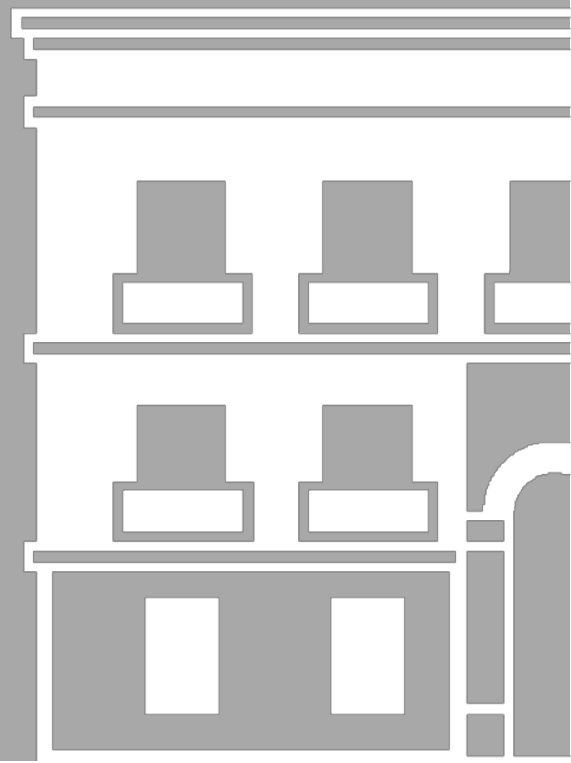
Ajuntament de Villena

1800466

Capítol

3

Activitat del Síndic de
Greuges per àrees
d'intervenció



Capítol 3

Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció

3.1 Serveis socials, dependència, discapacitat, igualtat i menors

3.1.1 Renda valenciana d'inclusió (RVI)

Tot i significar un important avanç normatiu, l'aplicació pràctica de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, de renda valenciana d'inclusió, està sent seriosament compromesa per la forma de descentralització de la tramitació i gestió en les entitats locals, sense garantir una dotació de personal suficient ni, sobretot, estable.

El procés es complica encara més a causa de la tramitació electrònica de la prestació, que es basa en una aplicació informàtica insuficientment adaptada a totes les possibles situacions previstes en la llei i per a l'ús de la qual els professionals dels equips municipals de serveis socials no han sigut formats adequadament.

Per tot això, hem de destacar la lentitud en la resolució dels expedients. D'una banda, sovint els informes-proposta que han d'elaborar les entitats locals superen amb escreix els tres mesos previstos legalment per a realitzar-los i fins i tot ultrapassen l'any de tramitació en les grans poblacions. Al seu torn, també les direccions territorials de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives demoren la resolució dels expedients més enllà dels tres mesos previstos legalment, una vegada rebuts aquests informes-proposta.

Aquesta lentitud a l'hora de resoldre els expedients de renda valenciana d'inclusió provoca que les persones sol·licitants siguen forçades a demanar ajudes d'emergència als seus ajuntaments de residència. Aquesta situació afegeix complexitat i càrrega de treball als professionals de les entitats locals, els quals es troben molt limitats a l'hora de fer treballs tècnics d'elaboració i seguiment de programes d'inclusió social i laboral de les persones beneficiàries de la renda valenciana d'inclusió.

A més, tal com ja vam fer constar en el nostre *Informe anual de 2018*, la renda d'inclusió és una prestació prevista per a atendre situacions de necessitat bàsica i resulta inadequat que els terminis previstos per a la seua resolució hagen sigut ampliat, de sis mesos a vuit mesos el primer any, de manera que superen els previstos per a l'anterior renda garantida de ciutadania, que eren de tres mesos. Lamentablement, els terminis de resolució no es complien amb la renda garantida de ciutadania i continuen sense complir-se amb la renda valenciana d'inclusió.

Així doncs, la situació descrita no dona resposta àgil a les situacions de necessitat quotidiana de persones en risc o situació d'exclusió social i d'això pot resultar que, sovint, aquestes persones continuen sent ateses per entitats sense ànim de lucre que desenvolupen programes d'emergència dirigits a cobrir necessitats bàsiques d'alimentació, vestit, energia, etc.

Tenint en compte la situació descrita i les nombroses queixes plantejades, el Síndic va decidir a obrir una queixa d'ofici per a la tramitació de la qual es van recollir informes de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i de 25 ajuntaments de la Comunitat. La resolució emesa en la queixa núm. [1810193](#) conté una anàlisi dels principals problemes plantejats pel procediment d'aplicació de la RVI, i també un conjunt de recomanacions relatives a la dotació i formació del personal, la simplificació del procediment, la millora de l'aplicació informàtica de gestió i el disseny de programes personalitzats d'inclusió. La resolució es va emetre el 21/01/2020. En el moment de redactar aquest informe s'estava a l'espera de rebre la resposta corresponent.

Amb caràcter general, las recomanacions del Síndic a la Conselleria es van dirigir al fet que, per consideració al que hi ha disposat en la Llei 19/2017, de 20 de desembre, que determina l'aprovació d'una resolució favorable en virtut del caràcter positiu del silenci administratiu, reconeguera el dret a la percepció de la prestació, comptabilitzara els seus efectes retroactius i fixara aquest període des del primer dia del mes següent al de la sol·licitud. Igualment, el Síndic va recomanar als ajuntament que adoptaren les mesures necessàries per al compliment dels terminis establits per a l'enregistrament i emissió dels informes-proposta, preceptius per a la resolució.

Pel que fa a les demores en la resolució d'expedients, ens trobem diverses respostes de la Conselleria. Unes vegades ens indica que han resolt l'expedient i han pagat, i unes altres vegades ens indica que continuen el seu tràmit per ordre cronològic d'entrada. En tots dos supòsits s'ha superat amb escreix el termini de sis mesos establert legalment.

En les respostes dels ajuntaments s'indiquen les importants dificultats que tenen per a efectuar una gestió de les sol·licituds de RVI àgil i dins de termini, a causa de la insuficiència de personal, la complexitat de la tramitació i l'elevat nombre de sol·licituds.

A títol il·lustratiu de les demores en la resolució d'expedients, vegeu la queixa núm. [1903176](#).

En aquesta queixa la promotora ens indicava que va presentar a l'Ajuntament d'Alacant la seua sol·licitud de RVI al setembre de 2018 i que, transcorreguts 12 mesos, no havia obtingut resposta a la seua sol·licitud.

En el seu informe l'Ajuntament d'Alacant ens indicava que, després d'un any, seguia sense emetre l'informe-proposta, per la qual cosa la Direcció Territorial de la Conselleria no havia pogut resoldre l'expedient.

En aquest expedient resulta significatiu que fora un professional de l'entitat local qui recomanara a la persona sol·licitant que presentara una queixa davant del Síndic de Greuges per la demora en les gestions pròpies de l'Ajuntament.

Com a exemple de la demora a resoldre un expedient de RVI quan la Conselleria ja disposa de l'informe-proposta, cal remarcar la queixa núm. [1901951](#).

Igualment, destaquem la queixa núm. [1903307](#) per la demora a resoldre un expedient de renda valenciana d'inclusió amb recomanacions de compliment d'obligacions, tant a l'Ajuntament, com a la Conselleria.

Desestimació de RVI quan la persona deixa de complir requisits abans de la resolució

Així mateix, en aquest sentit cal destacar la queixa núm. [1902003](#), en la qual la promotora ens indicava que no se li havia reconegut el dret a percebre la RVI pel període que complia els requisits legalment establits.

L'Ajuntament d'Alacant va proposar la concessió de la prestació, des del primer dia del mes següent a la presentació de la sol·licitud fins a la data en què la sol·licitant va deixar de complir requisits. La Conselleria no va considerar aquesta proposta atés que, en el moment en què s'anava a emetre la resolució (superats els sis mesos legalment establits), la interessada no complia els requisits. Des de la Conselleria es va sol·licitar a l'Ajuntament que modificara la seua proposta en el sentit indicat per aquella. L'Ajuntament es va reiterar en la seua proposta i no la va modificar.

L'aplicació informàtica no permet resoldre desestimatòriament un expedient si la proposta de l'Ajuntament no va en aquest sentit. Davant d'aquesta situació, la Conselleria ens va informar que «dictarà la corresponent resolució estimatòria i instarà immediatament el procediment de revisió d'ofici previst en l'article 106 de la citada norma i, si escau, el procediment per al reintegrament de les quantitats indegudament percebudes», la qual cosa complica en gran manera la tramitació administrativa.

El Síndic va recomanar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que, atenent al que hi ha disposat en la Llei 19/2017, de 20 de desembre, ja citada, que determina l'aprovació d'una resolució favorable en virtut del caràcter positiu del silenci administratiu, reconeguera, si escau, el dret a la percepció de la prestació pel període comprés des del primer dia del mes següent a la presentació de la sol·licitud i fins que la persona sol·licitant va deixar de complir els requisits exigibles per a la seua percepció, i a l'Ajuntament d'Alacant que adoptara les mesures necessàries per al compliment dels terminis establits per a l'enregistrament i emissió dels informes propostes, preceptius per a la resolució.

Dificultat d'introduir situacions previstes en la llei per inadequació de l'aplicatiu informàtic

Algunes de les persones que promouen les queixes indicaren que havien comunicat incidències a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, tant en el nivell d'ingressos

de la persona sol·licitant, com en la composició de la seua unitat familiar, les quals haurien de significar la modificació de la quantia de la prestació concedida inicialment.

La Conselleria ens va informar que, per dificultats en l'aplicatiu informàtic, no podia introduir les modificacions notificades i, per tant, no podia emetre resolucions que incorporaren les noves valoracions que correspongueren.

El Síndic recomanà l'adaptació urgent de l'aplicatiu informàtic i l'emissió de les resolucions corresponents. Vegeu, com a exemple d'això, la queixa núm. [1903807](#).

En un informe de 22/05/2020 la Conselleria indicava que està posant en pràctica l'adaptació informàtica que permet realitzar variacions en la situació de la unitat de convivència.

Demora a emetre la resolució de modificació de RVI i paralització de pagament

En aquest supòsit resulta il·lustrativa la queixa núm. [1902505](#), en la qual una persona indicava que la Conselleria havia suspès el pagament de la seua prestació en detectar que la persona interessada no apareixia com a titular en el compte en què havia de realitzar l'ingrés. A més, la Conselleria va detectar un error en el càlcul de la prestació. Una vegada esmenades totes dues incidències, la Conselleria continuava sense resoldre l'expedient per la necessitat d'adaptar l'aplicació informàtica de la RVI per a incorporar les resolucions de modificació, com la d'aquest cas.

En la seua resolució el Síndic de Greuges recomanava a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que resolguera urgentment l'expedient de modificació de la RVI.

En el moment del tancar aquest informe anual no s'havia rebut resposta a la recomanació.

Finalment, ressenyem la queixa núm. [1902315](#), a títol il·lustratiu de la manca de resposta dins de termini a un recurs d'alçada interposat contra la resolució desestimatòria de RVI.

El Síndic de Greuges va recomanar que, amb caràcter urgent, s'emetera la resolució referida al recurs d'alçada interposat pel promotor de la queixa contra la resolució desestimatòria de la seua sol·licitud de RVI.

La Conselleria ens va informar que havia rebut el recurs, però no establia una data estimada de resolució.

3.1.2 Atenció a la dependència

Un any més, continuen sent nombroses les queixes presentades per demores en la resolució del programa individual d'atenció (PIA) en els expedients de dependència de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

La modificació del procediment de tramitació, gestió i resolució dels expedients de dependència a través del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques, va comportar millores, però també va evidenciar la necessitat d'una major coordinació entre les administracions locals i la Generalitat, juntament amb la necessitat d'un major finançament cap a les corporacions locals perquè pogueren assumir els compromisos i obligacions que es desprenien del nou decret.

La descentralització de la tramitació dels expedients de dependència en la seua primera fase (tramitació de la sol·licitud, enregistrament i valoració) va fer assumir als ajuntaments una càrrega de treball per a la qual no estaven preparats i, en molts casos, continuen sense estar-ho, malgrat els increments de mitjans personals i materials produïts per l'augment de les subvencions de la Conselleria.

Després d'aquesta descentralització i davant de les crítiques dels equips municipals i amb la intenció de pal·liar aquesta situació, al juliol de 2019 la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va dictar una instrucció per la qual els seus propis equips de valoració s'encarregarien de valorar les persones que viuen en residències, encara que aquesta decisió no ha implicat una disminució en les demores observades.

Tal com assenyalàvem en l'*Informe anual 2018*, un dels motius de discrepància respecte de les resolucions de la Conselleria d'Igualtat està constituït per la interpretació de l'article 16 del Decret 62/2017, que estableix l'obligatorietat d'incloure en el PIA els efectes retroactius causats per la demora en l'aprovació d'aquest. En molts casos, la Conselleria continua derivant la determinació d'aquests efectes retroactius a un nou procediment que inicia d'ofici, en perjudici de la persona dependent i en contra del que estableix la normativa en vigor. Com a exemple d'això es pot veure la queixa núm. [1901162](#). És destacable el fet que els retards en la tramitació d'aquests nous procediments d'ofici estan donant lloc a la presentació de noves queixes per part dels afectats.

D'altra banda, hem detectat una situació que entenem que ha d'esmenar-se. No són pocs els ciutadans que tenen aprovat un PIA amb una prestació de suport a cuidador no professional (CNP) sol·liciten una revisió d'aquest i opten per una prestació vinculada a un servei d'atenció domiciliària (SAD). La Conselleria manté el pagament de la prestació per CNP fins al dia en què s'aprova la resolució PIA amb la prestació per al SAD, però sovint aquesta resolució es comunica a la persona interessada quasi dos mesos després de ser aprovada, i després s'ha de concretar el contracte amb l'empresa que prestarà el servei. És a dir, des que deixa de percebre la prestació per CNP fins que rep de nou la prestació per SAD poden transcórrer tres mesos en què no percep una prestació a la qual té dret. Llavors, ha d'iniciar una reclamació amb posterioritat que s'hauria d'evitar, o en tot cas ser d'ofici, perquè aquesta persona ja estava dins del sistema i no hauria de ser perjudicada. Hem proposat que les persones amb PIA mantinguen les prestacions CNP que reben fins que comencen a percebre les noves.

També ocorre el mateix en sentit contrari, perquè hi ha persones amb dependència reconeguda i un PIA vinculat a un SAD que sol·liciten una revisió del seu PIA per a comptar amb una prestació de CNP. Habitualment solen rescindir el SAD en sol·licitar el canvi —pel cost que els comporta— i veuen perdre, com a mínim, sis mesos de prestació, encara que se'ls reconeguen els efectes retroactius posteriorment. Una vegada més, observem que es penalitza el canvi de prestació o recurs. Valguen com a exemple les queixes núm. [1901930](#), [1901036](#) i [1901933](#).

Des del 2018, i especialment el 2019, han augmentat sensiblement les queixes per demora en la resolució dels expedients interposats per a reclamar la responsabilitat patrimonial de la Conselleria. La majoria d'aquestes reclamacions es van interposar el 2017 i havien transcorregut més de dos anys sense resposta de l'Administració. De fet, en la majoria dels expedients ens trobem amb la reclamació de responsabilitat patrimonial de part i la iniciada, usualment amb posterioritat, d'ofici; vegeu la queixa núm. [1903703](#). Són excepcionals aquelles que s'inicien únicament d'ofici, com succeeix en la queixa núm. [1903438](#).

Principalment, les reclamacions de responsabilitat patrimonial tenen el seu origen en la defunció de les persones dependents sense que s'haja aprovat prèviament el PIA corresponent, tal com ocorre per exemple en la queixa núm. [1901410](#). En menor mesura es produeixen en aquest moment les reclamacions per copagaments, valga com a mostra la queixa núm. [1804849](#), i per minoracions de prestacions declarades il·legals judicialment el 2016, com ara en la queixa núm. [1804880](#).

3.1.3 Atenció a les persones amb discapacitat

Durant els últims anys i, molt especialment l'any 2019, en el Síndic de Greuges vam rebre queixes presentades per persones que indicaven que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives incomplia els terminis previstos legalment per a emetre la resolució de reconeixement del seu grau de discapacitat.

Igualment, col·lectius de professionals s'han dirigit a aquesta institució per a mostrar la seua preocupació per les importants demores en el reconeixement de grau de discapacitat, i la dificultat de coordinació amb els professionals dels centres de diagnòstic i avaluació de la discapacitat, dependents de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

En els informes emesos per la Conselleria, en resposta a la tramitació d'aquestes queixes, es reconeixien demores en la resolució dels expedients, derivades de la insuficiència de mitjans i de l'elevat nombre de sol·licituds. A més, la Conselleria indicava que gestionava la llista d'espera existent de manera global i igualitària per a evitar perjudicar els legítims interessos de les persones sol·licitants, si bé es trobava limitada per problemes d'espai, horaris, personal, etc. per a efectuar els reconeixements personals mèdics i psicològics.

Les demores arriben a superar els 16 mesos en algun dels centres de valoració, tot i tractar-se d'un procediment considerat d'emergència ciutadana (Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana) i la seua resolució hauria de produir-se en un termini màxim de tres mesos.

Aquesta situació provoca greus perjudicis a les persones amb discapacitat, que veuen demorat el reconeixement dels seus drets i l'accés a determinades prestacions o beneficis.

El reconeixement dels efectes retroactius no resol el problema, ja que algunes prestacions i drets als quals podrien accedir no tenen previst el seu reconeixement de manera retroactiva.

Tenint en compte aquestes circumstàncies, el Síndic va decidir obrir una queixa d'ofici per a analitzar l'evolució dels procediments de valoració de la discapacitat.

En la seua resolució de la queixa núm. [1900010](#), el Síndic va recordar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives l'obligació legal de resoldre les sol·licituds de reconeixement de grau de discapacitat en el termini de 3 mesos. Igualment, va suggerir que duguera a terme una anàlisi en profunditat de les causes que motiven la dificultat a cobrir els llocs de personal mèdic en els centres de valoració i orientació de la discapacitat, i que adoptara les mesures necessàries per a corregir-les, en coordinació amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, i la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives continuava justificant el retard en la tramitació dels expedients per la falta de mitjans, i relatava el conjunt de mesures que anava a posar en marxa per a agilitar aquesta tramitació. A això s'unia la disconformitat amb la interpretació del silenci administratiu (positiu), com és manifest en la queixa núm. [1902475](#).

Així mateix, tal com vam fer en l'informe de 2018, tornem a destacar la demora de l'emissió de les en aquelles sol·licituds en les quals la persona ja tenia homologat un grau de discapacitat del 33%. A títol il·lustratiu d'aquest problema cal ressenyar la queixa núm. [1900929](#), en la qual l'interessat tenia la condició de pensionista per l'INSS per incapacitat permanent i/o absoluta, cosa que li comportava també el reconeixement d'un grau de discapacitat mínim del 33%.

L'informe de la Conselleria en el qual ens comunicava que no acceptava la recomanació d'aquesta institució d'establir un mecanisme automàtic per a l'expedició de les targetes en aquestes circumstàncies va ser emés el 04/10/2019. No obstant això, l'01/08/2019 va entrar en vigor l'Ordre 4/2019, de 23 de juliol, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, de modificació de l'Ordre 3/2010, de 26 de març, de la

Conselleria de Benestar Social, per la qual es crea la targeta acreditativa de la condició de persona amb discapacitat (DOGV 86002) que ja reconeix aquesta possibilitat. Atés que no va ser resolta la seua sol·licitud en la queixa referida anteriorment, el ciutadà va interposar una nova queixa, que es va tancar quan el promotor ens va indicar que, finalment, havia rebut la targeta de discapacitat, després de dos anys de demora.

Pel que fa als drets de les persones amb discapacitat en els centres residencials, cal fer esment de la queixa núm. [1811129](#), iniciada al novembre de 2018. En el citat expedient una treballadora del Centre Terapèutic Xàbia Bella denunciava l'ús de recursos de control de crisi (contenció mecànica) en persones amb malaltia mental, que obeïa més a criteris de control i de contenció que de caràcter terapèutic.

Després de dos informes previs, finalment, en el seu tercer informe (del mes de juliol de 2019) la Conselleria ens va posar al corrent de les visites d'inspecció efectuades, el resultat de les quals fou una proposta d'expedient de sanció al centre, l'emissió de requeriments per a la millora de les actuacions i la reelaboració de diversos protocols d'actuació —entre els quals es trobava el protocol de subjeccions—, com també del reglament de règim interior. A més, la Conselleria agraïa l'interés de la promotora de la queixa per defensar els drets i la dignitat de les persones amb malaltia mental.

Un altre supòsit digne d'esment és el que es posa de manifest en la queixa núm. [1717543](#). En aquest cas, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives denegava a una menor discapacitada l'ajuda per a cuidador no professional perquè ja estava escolaritzada per la Conselleria d'Educació en un centre d'educació especial i rebutjava donar-li alguna altra prestació. A més, la Conselleria no tenia en compte que ja es podia compatibilitzar una plaça en un centre d'educació especial amb l'ajuda per a cures en l'entorn familiar, ni acceptava que no és assimilable una plaça escolar amb la d'un centre de dia.

En la seua resolució el Síndic de Greuges considerava que no era assimilable una plaça escolar amb la d'un centre de dia, ni en les seues finalitats, ni en atencions, ni en recursos. La resposta de la Conselleria, al juliol de 2019, va ser que no acceptava les recomanacions efectuades pel Síndic. Posteriorment, i en el marc d'aquesta mateixa queixa, la beneficiària, en complir 21 anys d'edat, va haver de deixar el centre d'educació especial i va passar a centre de dia. En aqueix moment ja estava en vigor el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques, i l'autor de la queixa va presentar una sol·licitud de complementarietat de la prestació del centre de dia amb la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a curadors no professionals. En el moment de tancar aquest informe anual no s'havia resolt l'expedient de complementarietat.

D'altra banda, cal destacar la queixa núm. [1610962](#), la promotora del qual, que exerceix la curatela del seu fill discapacitat, va sol·licitar una còpia de l'expedient complet del seu fill als Serveis Socials de l'Ajuntament d'Elda i a la directora del CEEM d'Elda, perquè aquests havien sol·licitat la revisió del grau de dependència sense informar-la ni demanar-li consentiment per a realitzar-la.

El grau de dependència del fill de la promotora de la queixa, persona major d'edat amb la capacitat jurídica modificada, era de caràcter temporal (grau 2 nivell 2) i, després dels informes pertinents, la Conselleria indicava que la revisió s'havia realitzat a petició del propi beneficiari. El 06/04/2017 es va emetre la resolució d'aquesta valoració en la qual es declarava no dependent el beneficiari. En no ser-li notificada la nova resolució, la mare ni tan sols va poder exercir el dret al recurs, la qual cosa va deixar en total indefensió el seu fill. La promotora de la queixa requeria de manera sistemàtica una còpia de l'expedient complet del seu fill al CEEM d'Elda, que no li la facilitava.

El 24/10/2019 es va rebre en el Síndic un informe de la Conselleria que indicava que s'havia dictat, amb data de 07/10/2019, la revocació d'actes que deixava sense efecte la resolució per la qual es declarava no dependent el beneficiari, i també se li havia restituit el grau 2 nivell 1 de dependència. La queixa es va tancar per solució.

3.1.4 Drets de protecció a famílies nombroses

Des de l'any 2017 s'observen nombroses queixes relacionades amb les demores en la tramitació dels títols de família nombrosa, com ara les queixes núm. [1903595](#) i [1902310](#).

Així mateix, hem constatat que quan la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives realitza contractacions temporals de reforç de personal descendeixen les queixes, però que aquestes tornen a incrementar-se en donar-se de baixa aquests reforços. De fet, obrírem una queixa d'ofici, la núm. [1902328](#), per a denunciar aquestes situacions.

Després de demanar els informes oportuns, es va dictar la resolució de 24/10/2019, que instava la Conselleria a realitzar modificacions en terminis i procediments i, sobretot, a incorporar mitjans personals i materials que permeteren acabar amb les demores. Alguns suggeriments van ser acceptats per l'Administració, encara que vinculats a accions de futur.

D'altra banda, cal destacar que, malgrat la nova instrucció d'abril de 2019 relativa a la tramitació dels títols temporals, les demores i perjudicis es mantenen tal com és manifest en la queixa núm. [1900059](#). Hem rebut queixes de persones que protesten perquè fins i tot el títol temporal els caduca, una, dos i fins a tres vegades, i han de renovar-lo a l'espera del definitiu.

A més, les administracions no sempre atenen les directrius i normes de diversos àmbits que es refereixen a la idoneïtat d'aplicar polítiques que beneficien les famílies nombroses.

Una mostra d'això és la reticència i lentitud de l'Ajuntament de València per a implementar els corresponents avantatges i beneficis en les instal·lacions esportives municipals, unes accions que finalment va acceptar. A títol il·lustratiu, vegeu la queixa núm. [1902448](#).

3.1.5 Drets de les persones majors

En aquest apartat destaquem les queixes presentades per persones jubilades, residents en ciutats i pobles limítrofs a la ciutat de València, que no podien acollir-se als descomptes que preveu l'Empresa Municipal de Transport d'aquesta ciutat a través del Bo Or en els seus desplaçaments a la capital, on han de viatjar per diversos motius (atenció sanitària, oci, negocis...). Hem instat l'Ajuntament de València que atenga i estudeie les sol·licituds d'aquests ajuntaments que mostren el seu interès de beneficiar les persones jubilades en la seua mobilitat urbana cap a i des de la ciutat de València; i hem suggerit als ajuntaments limítrofs amb la capital que plantegen un possible acord amb l'Ajuntament de València i mostren la seua disposició a fixar pressupostàriament el cost estimat de la iniciativa prevista. Totes les administracions s'han manifestat disposades a dialogar sobre la qüestió i facilitar la mobilitat de les persones majors, i ens han indicat que treballaran en això, com és manifest en les resolucions de les queixes núm. [1902665](#) i [1903049](#).

3.1.6 Pensions no contributives (PNC)

Les pensions no contributives són prestacions econòmiques que es reconeixen a aquells ciutadans que es troben en situació de necessitat protegible, manquen de recursos suficients per a la seua subsistència en els termes legalment establits, encara que no hagen cotitzat mai o el temps suficient per a aconseguir les prestacions del nivell contributiu. Dins d'aquesta modalitat es troben les d'invalidesa i les de jubilació.

Durant l'any 2019, el Síndic de Greuges ha tramitat queixes presentades per persones sol·licitants de PNC el principal motiu de les quals es basa en demores que superen els deu mesos per a resoldre les sol·licituds.

La queixa núm. [1903715](#) serveix com a exemple, en referir una demora de 10 mesos a resoldre una sol·licitud de PNC d'invalidesa, per part de la Direcció Territorial de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives d'Alacant.

L'informe de la Conselleria confirmava la demora i l'atribuïa a l'elevat nombre de sol·licitants de la prestació que ha motivat un «cert retard» en la tramitació de les peticions.

Conscient de les dificultats i problemes que aquesta situació generava a les persones interessades, la Conselleria ha reforçat l'equip de la Direcció Territorial d'Alacant dedicat a la tramitació de la PNC de jubilació.

En la seua resolució, el Síndic de Greuges va recomanar a la Conselleria que revisara i avaluara el procediment tècnic administratiu actualment implantat per a resoldre expedients de pensions no contributives, a fi d'aconseguir que es resolgueren dins dels terminis legalment establits, i que resolguera urgentment l'expedient referit a la persona promotora de la queixa.

La Conselleria no ha emés una resposta a la recomanació indicada, com tampoc ho va fer respecte de la queixa núm. [1903796](#), d'una persona que referia una demora de 13 mesos per a resoldre la seua sol·licitud de PNC de jubilació.

3.1.7 Igualtat i drets de la dona

Violència de gènere

En l'actualitat, el vertader taló d'Aquil·les de la protecció a les víctimes de violència de gènere continua sent el suport a la seua recuperació integral, mitjançant l'assoliment de la seua independència econòmica i la superació de circumstàncies precàries. Lamentablement, la ineficàcia de les mesures d'inserció sociolaboral i d'accés a un habitatge, per infradotació pressupostària, dificulten que s'assolisca aquest objectiu.

Pel que fa a les ajudes previstes en l'art. 27 de la EL 1/2004, es van tramitar dues queixes. El termini de resolució d'aquestes ajudes és d'un màxim de tres mesos de temps, en compliment de l'apartat e) de l'annex I de la Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana.

En la primera de les queixes, la promotora es lamentava que, després de més de tres mesos, l'Administració no havia resolt el seu expedient. Finalment, es va tancar perquè la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va dictar una resolució el 2020 en què denegava la condició de víctima de violència de gènere per falta d'acreditació.

La segona queixa, núm. [1901074](#), també va ser resolta fora de termini pels criteris seguits per l'Administració respecte dels títols acreditatius de violència de gènere, i es va emetre una resolució l'any 2020.

D'altra banda, la queixa núm. 1901430 es va tramitar per falta de pagament de l'Administració al Centre Oblates (Alacant) d'acolliment a dones i menors víctimes de violència de gènere i en exclusió social. La persona autora de la queixa especificava que li devien sis mesos i manifestava la impossibilitat, per aquest impagament, de mantenir l'atenció a dones i menors. Al maig de 2019 la Conselleria va abonar el deute i la queixa va ser tancada al juliol de 2019.

Finalment i també en relació amb els dispositius d'atenció a les dones i menors víctimes de violència de gènere, cal destacar per la seua especial rellevància la queixa núm. 1903132. Aquest cas evidencia els greus problemes derivats d'incomplir les mesures de protecció a la dona i als menors en els terminis previstos, ja que impedeixen que d'una situació de provisionalitat, pròpia dels primers moments, es passe a una d'estabilitat que incloga, no sols l'allotjament, manutenció i protecció, sinó també el suport i la intervenció psicosocial en un marc de continuïtat, en compliment de l'art. 67 de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

L'autora de la queixa és una dona víctima de violència de gènere amb dos menors a càrrec seu. Al mes d'agost del 2019 va acudir a l'Equip 24h Dona Rural d'Elda amb un informe dels serveis socials de Novelda que conclouia amb la urgència de l'ingrés, juntament amb els seus fills, en un centre d'acolliment. La van informar de la falta de places en aquell moment i li van comunicar que, malgrat l'informe dels serveis socials, no consideraven urgent el cas. El mateix dia va acudir al Síndic, el qual, a més de sol·licitar l'informe preceptiu a l'administració responsable, va realitzar amb urgència diligències telefòniques amb tots dos dispositius d'atenció. La interessada, després de transcórrer 72 hores de que interposà la queixa, va informar el Síndic que ingressava en un centre d'acolliment.

Amb una demora de més de tres mesos, la Conselleria informava, al desembre de 2019, que des del mes d'agost la usuària i els seus fills havien ingressat en un centre d'emergència en el qual encara romanien. Es va tancar la queixa per solució, ja que l'Administració havia donat protecció a la dona i les seues criatures.

Punts de trobada familiar

El funcionament dels punts de trobada familiar (PEF) també va ser motiu de diverses queixes. Com és un tema recurrent en aquests anys, hem de recordar que ja es va obrir una queixa d'ofici l'any 2017, la núm. [1717137](#), que es va tancar al març de 2019, després que la Conselleria acceptara les recomanacions efectuades pel Síndic i informara de la previsió d'implantació d'un nou model assistencial. En la data de tancar aquesta memòria no s'havia implantat el nou model.

3.1.8 Menors

En aquesta matèria, la gran majoria de queixes tramitades pel Síndic de Greuges han sigut iniciades per famílies acollidores o professionals que atenen menors que es troben sota alguna mesura de protecció. A més, com resulta inusual que siguen les pròpies persones menors d'edat qui es dirigisquen al Síndic per a denunciar alguna situació que poguera vulnerar algun dret que els són reconeguts, ha calgut promoure la tramitació de queixes d'ofici per a abordar aquests problemes.

Entre les queixes tramitades a instàncies de part destaquen les relatives a l'adopció de mesures de protecció jurídica de menors amb discapacitat i problemes de conducta, i les relacionades amb la demora en l'adopció d'aquestes mesures.

En el Síndic de Greuges s'han tramitat queixes motivades per la desestimació i/o demora a adoptar mesures de protecció jurídica en casos de persones menors d'edat amb discapacitat i problemes de conducta. Ens enfrontem a situacions en les quals resulta evident la falta de coordinació entre òrgans directius de la mateixa Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives (Infància i Adolescència i Diversitat Funcional), com també amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Ens referim a menors d'edat que, per la seua discapacitat i problemes de conducta, requereixen d'una atenció que no resulta suficient des dels àmbits d'intervenció de la salut mental infantojuvenil o de l'atenció a la diversitat funcional. L'absència o ineficàcia de les ajudes prestades obliga els pares d'aquests menors a sol·licitar que siga l'Administració qui assumisca la seua guarda i, per tant, resolga la mesura de protecció que escaiga legalment. La Conselleria mateix considera que els recursos residencials disposats per a la protecció a la infància i l'adolescència poden no ser els més adequats per a l'atenció específica i especialitzada que requereixen aquests casos. Lluny de reconèixer aquesta deficiència i escometre la seua esmena, la primera resposta donada per la Conselleria és desestimar l'ajuda sol·licitada pels pares i demorar-la fins que existisca una resolució judicial que els oblige a això.

Com a exemple d'aquesta situació cal destacar la queixa núm. 1810175, per denegació de guarda voluntària a pares d'un menor amb discapacitat i comportaments autolesius. Després de 12 mesos de tramitació de l'expedient, el Síndic de Greuges va tancar la queixa quan la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives li va assignar una plaça en un centre adequat.

La queixa núm. [1902933](#) es va tramitar perquè no s'havia assignat plaça en un centre adequat de protecció a un menor amb trastorn autista, a pesar que existia un acte judicial d'internament per urgència. El Síndic de Greuges va tancar la queixa després de conèixer l'ingrés del menor en un centre específic.

D'altra banda, el fet que menors entre 0 i 6 anys continuen ingressant en centres d'acolliment de la Comunitat Valenciana representa un incompliment del que es disposa en la legislació estatal sobre protecció a la infància. Davant d'aquesta situació, iniciarem una investigació d'ofici i ens vam centrar en els motius que poden estar provocant el fet que no siga possible l'acolliment familiar d'aquests menors.

La resolució del Síndic per a aquesta queixa d'ofici, la núm. [1808801](#), recollia un conjunt de recomanacions i indicava, especialment, la necessitat d'avaluar integralment el

sistema de protecció a la infància i redactar i aprovar l'Estratègia Valenciana d'Infància i Adolescència.

En la seua resposta la Conselleria va acceptar, amb algunes matisacions, les recomanacions del Síndic.

En un altre sentit, la disconformitat de famílies que han acollit menors de poca edat que van presentar una sol·licitud per a continuar amb l'acolliment amb la finalitat d'adoptar ha sigut també sigut objecte de queixes al Síndic de Greuges en 2019.

Cal dir que la modalitat d'acolliment que inicialment es resol és l'acolliment d'urgència-diagnòstic. En algun cas, la modalitat d'acolliment varia a acolliment temporal. Durant el temps de duració de l'acolliment, que de vegades supera els dos anys, l'Ajuntament de residència de la família biològica ha implementat un programa d'intervenció familiar a fi d'incidir en les condicions que van donar lloc a la separació i intentar el reagrupament familiar.

En els casos que van donar lloc a les queixes tramitades, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives informava que la Comissió Tècnica de Protecció Jurídica del Menor de la Direcció Territorial corresponent havia elevat una proposta d'acolliment amb finalitat adoptiva, sense especificar si la família proposada seria la d'acolliment (la promotora de la queixa) o una nova família d'aquelles declarades idònies per a la adopció.

Les famílies acollidores que van promoure la queixa indicaven que van presentar la seua sol·licitud de continuar amb l'acolliment amb finalitat d'adopció i, posteriorment, formalitzar l'adopció. Consideraven que aquesta mesura és la que millor respon al dret del menor que el seu superior interès siga atés en qualsevol procediment administratiu o judicial. Igualment, informaven que se'ls havia indicat, verbalment, que aquesta no seria la proposta inicial de l'Administració.

Aquesta última qüestió no ha pogut ser ratificada, atés que en cap dels casos informats s'ha formalitzat la proposta pel Consell d'Adopció, òrgan al qual competeix elevar les propostes d'acolliment amb finalitats d'adopció. Queda constància, fins i tot, que el Consell d'Adopció ha sol·licitat un informe extern als ja emesos, per a poder valorar amb major objectivitat la mesura que millor respon a l'interès superior dels menors. En aquest sentit hem tramitat les queixes núm. 1903319, 1904018 i 1904019, que en el moment de presentar aquest informe anual segueixen el seu curs sense que conste que s'haja adoptat una mesura definitiva de protecció.

El Síndic de Greuges també ha tramitat queixes presentades per familiars, habitualment avis, que tenien acollits els seus néts pel fet que els pares biològics es trobaven en situació de risc personal i social i no podien garantir una adequada atenció als menors.

Els familiars que estaven acollint els menors sol·licitaven la declaració de situació de desemparament i la formalització de l'acolliment. Els serveis socials municipals dels

ajuntaments de residència del menor van elevar una proposta de declaració de desemparament i formalització de l'acolliment amb família extensa a la Direcció Territorial de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, però la Direcció Territorial no va considerar procedent la proposta per diversos motius; encara que en la base d'aquestes decisions estava la valoració que els menors estaven prou protegits per estar acollits amb els avis. Si bé és cert que existeix fonament legal que sustenta aquesta decisió, el Síndic de Greuges considera que no s'han valorat les possibles incidències negatives que els pares pogueren protagonitzar en la vida quotidiana del menor durant el temps d'acolliment, ni tampoc s'ha complert amb les normes procedimentals que assegurin la funció de superior vigilància de les mesures de protecció atribuïda al Ministeri Fiscal.

Davant d'aquesta situació, el Síndic de Greuges recomana, tant a la Conselleria com als ajuntaments implicats, que les resolucions de l'Administració garantisquen el dret que es respecte el superior interès del menor i que siga oït i escoltat. Vegeu, com a exemple d'aquest tema, les queixes núm. [1902390](#) i núm. [1902128](#).

En relació amb la situació del centre d'atenció a menors Las Virtudes, de Villena, el Síndic va obrir una queixa d'ofici que va derivar, per extensió, en l'anàlisi de la situació del citat centre i en el més general de la situació dels menors estrangers no acompanyats. A través de la resolució emesa (queixa núm. [1811128](#)) es van efectuar consideracions referides a la situació dels drets que, d'acord amb els instruments internacionals subscrits per Espanya, assisteixen aquests menors. També es van extraure conclusions i es van realitzar recomanacions orientades a una adequada actuació de l'Administració autonòmica en matèria d'atenció i protecció als menors estrangers no acompanyats. La Conselleria va respondre amb l'acceptació d'algunes recomanacions i va informar sobre les mesures adoptades i les previsions immediates d'actuació. La queixa es va tancar el 14/01/2020.

Així mateix, el funcionament dels centres d'atenció precoç (CAT) va motivar l'obertura de la queixa d'ofici núm. [1900089](#), en tenir coneixement que es duplicava l'ocupació de places sense augmentar el nombre de professionals per a atendre els menors, i que existien problemes de llista d'espera generats pel procés de derivació a aquests centres.

La Conselleria va remetre la seua resposta a les recomanacions efectuades i va donar compte de les seues actuacions i de les previsions sobre aquest tema. L'evolució del problema serà objecte de seguiment.

Finalment, ressenyem que el Síndic va iniciar d'ofici la queixa núm. [1904357](#) en resposta al fet que en la web de la Conselleria d'Hisenda no apareix publicat l'informe d'impacte en infància que, obligatòriament, ha de constar en la tramitació de la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2020.

El Síndic de Greuges va recordar a l'Administració autonòmica l'obligació legal que les memòries de l'anàlisi d'impacte normatiu que han d'acompanyar als avantprojectes de llei i als projectes de reglaments incloguen l'impacte de la normativa en la infància i en l'adolescència.

La Conselleria no ha acceptat les nostres recomanacions d'elaborar el preceptiu informe d'impacte per a avaluar la incidència de la norma aprovada i que, una vegada fet l'informe, s'adopten les mesures per a assegurar que l'execució pressupostària derivada de la Llei 10/2019 garantisca el respecte als drets reconeguts a la infància i l'adolescència.

3.2 Sanitat

La protecció del dret a la salut, que és suport d'altres drets fonamentals, passa per garantir a tota la ciutadania l'assistència sanitària d'acord amb els principis de celeritat i d'eficàcia.

Com en anys anteriors, al llarg del 2019 s'han repetit les queixes sobre les demores en l'assistència sanitària, tant en l'àmbit de l'atenció primària com en el de l'atenció especialitzada (intervencions quirúrgiques i proves mèdiques).

Pel que fa a la llista d'espera en l'atenció primària, els promotors de la queixa núm. [1901982](#) plantejaven la demora a obtenir una cita programada en els centres de salut, i també la necessitat d'augmentar la plantilla del personal de l'atenció primària.

També cal destacar la queixa núm. [1901981](#), en la qual les persones promotores, empleades públiques d'institucions sanitàries, denunciaven l'organització de l'atenció sanitària urgent en l'àmbit de l'atenció primària i la possible valoració d'una assistència sanitària com a urgent o no per part de personal no sanitari. Considerem que l'acció administrativa en l'àmbit sanitari, quant a l'organització i la tutela de les infraestructures sanitàries d'urgència en l'àmbit de l'atenció primària, ha d'estar dirigida a comptar amb les mesures preventives, i les prestacions i els serveis necessaris per a tota la població.

D'altra banda, són nombroses les queixes en l'àmbit de l'atenció especialitzada. A títol il·lustratiu podem destacar la queixa núm. [1900576](#), relativa a la demora en la realització d'una colonoscòpia a l'Hospital La Plana de Castelló, i la queixa núm. [1810564](#), el promotor de la qual denunciava el retard a ser intervingut quirúrgicament de traumatologia a l'Hospital Clínic de València.

El dret a la informació sanitària també ha sigut motiu de queixa durant l'exercici 2019. En aquesta matèria destaquem la queixa núm. [1810051](#), sobre la falta de publicació en la pàgina web de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública dels informes de diversos anys de les activitats dels serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP). Així mateix, la queixa núm. [1901929](#), motivada per haver reclamat diverses vegades a l'Hospital General de Castelló la documentació de l'UCI de nounats, ja que, segons indicava, es lliurava a la persona interessada de manera il·legible.

Igualment, la demora a obtenir una resposta expressa a les queixes/reclamacions que la ciutadania presenta davant dels SAIP ha sigut objecte d'estudi. A títol d'exemple, vegeu la queixa núm. [1900325](#), l'autora de la qual denunciava la falta de resposta expressa de

l'Hospital General Universitari d'Alacant en relació amb uns fets que afectaven el seu Servei d'Hematologia.

Les queixes que afecten els problemes d'infraestructures sanitàries també continuen sent nombroses. Referent a això, ressenyem la queixa núm. [1902466](#), que ens va comunicar la situació d'un grup de pacients d'hemodiàlisi als quals se'ls havia canviat el centre de diàlisi. Concretament, el canvi es va produir del centre situat a la Vall d'Uixó (Castelló) al de Sagunt (València). Segons ens indicaven els afectats, tots vivien prop de la Vall d'Uixó, a uns escassos 15 minuts de trajecte, i després del canvi alguns tardaven una hora i mitja a arribar al nou centre.

Un altre problema que afecta les infraestructures sanitàries va ser analitzat en la queixa núm. [1811895](#), en la qual un grup de persones denunciava la falta de prestació del servei d'hospitalització domiciliària en el municipi alacantí de la Vall de Laguar (la Marina Alta). Una situació similar es plantejava en relació amb la Unitat d'Hospitalització Domiciliària a l'Hospital de Vinaròs; vegeu la queixa núm. [1900348](#).

Igualment, referent a les queixes per qüestions d'infraestructures sanitàries, destaquem la núm. [1811616](#), referida a la necessitat d'una unitat específica per a persones amb patologies afegides a l'Hospital Doctor Peset de València; la núm. [1811797](#), relativa a la desaparició del servei de consultes externes de psiquiatria de l'Hospital de Castelló; i la queixa d'ofici núm. [1810213](#), relativa a la divisió de la Unitat d'Oncologia de l'Hospital de Sant Joan d'Alacant amb l'Hospital Marina Baixa de la Vila Joiosa.

En l'expedient d'ofici esmentat, després de la instrucció de la queixa, en data 16/01/2019 suggerirem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que adoptara les mesures necessàries per a comptar amb uns serveis d'oncologia adequats en els centres hospitalaris de Sant Joan d'Alacant i la Marina Baixa, tot això a fi de garantir les millors opcions de tractament als pacients oncològics d'aquests departaments de salut. La Conselleria va acceptar el suggeriment del Síndic i tancàrem les nostres actuacions en data 13/03/2019.

En matèria de prestacions farmacèutiques continuen arribant queixes al Síndic sobre la necessitat de finançar un nou anticoagulant oral (Xarelto). N'és un exemple la queixa núm. [1900517](#), en la qual l'autor havia patit dos episodis de tromboembolisme pulmonar, i sol·licitava que l'Administració sanitària finançara aquesta medicació.

Igual com altres anys, el problema de l'atenció sanitària a partir dels 7 anys d'edat a persones amb trastorns de l'espectre autista (TEA) ha sigut objecte d'estudi pel Síndic de Greuges. Hem mantingut el suggeriment a l'Administració sanitària que, en l'atenció iniciada als menors amb TEA, es valore la supressió dels límits d'edat en la intervenció en

els casos en què els facultatius especialistes de la xarxa pública i responsables d'aquests menors recomanen la seua continuïtat.

Per acabar, continua sent objecte de queixa la demora en la resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial sanitària. Així, l'autora de la queixa núm. [1902554](#) manifestava en el seu escrit inicial de data 17/07/2019 que en data 18/10/2017 havia presentat una reclamació de responsabilitat patrimonial contra la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, però, transcorreguts més de dos anys, encara no havia rebut una resolució expressa sobre això per part de l'Administració sanitària.

3.3 Educació, drets lingüístics, cultura i patrimoni

3.3.1 Educació

La falta d'educadors en educació especial i de recursos de suport dificulta enormement la inclusió de l'alumnat amb necessitats especials en el sistema educatiu, tot i que les conselleries amb competències en educació i administració pública ens indiquen que s'han seguit les vies previstes per a cobrir o crear les places. Les recomanacions del Síndic per a pal·liar el problema sempre incideixen en la necessitat d'acurtar temps mitjançant l'ocupació immediata, la reubicació d'efectius o la reclassificació de les places itinerants i les de temps parcial, entre altres mesures d'índole similar. És més, el Síndic de Greuges fins i tot va recomanar a les conselleries implicades que valoraren la possibilitat de dur a terme una modificació legislativa, normativa i de protocols d'actuació que permeta l'agilitació dels processos. La recomanació va ser acceptada.

Aquesta mancança i la d'altres recursos de suport per a l'alumnat amb necessitats educatives especials va ser denunciada pel president de l'AMPA d'un CEIP de València en la queixa núm. [1811116](#). Igualment, la demora en l'ocupació de places vacants ja existents va motivar la queixa núm. [1900047](#), formulada també per la presidenta d'una altra AMPA del CPEE Sant Àngel de la Guarda, d'Alacant (és un fet freqüent la presentació de queixes de manera grupal o col·lectiva a través de les AMPA). De la mateixa manera, cal destacar la queixa núm. [1810272](#), en la qual una mare denunciava que no es cobria una plaça vacant quan havien transcorregut més de 6 mesos des de la jubilació del seu titular.

La falta de suport de les administracions públiques a aquest alumnat que necessita una atenció especial també va motivar la queixa núm. [1900073](#). L'autor de la queixa, president de l'AMPA d'un CEIP de Vilamarxant, denunciava la impossibilitat que aquest alumnat té d'utilitzar el servei «Matinera», promogut per l'AMPA, que facilita als pares la conciliació familiar, ja que permet deixar els menors al centre una hora abans de l'inici de la jornada escolar. Les administracions implicades: l'Ajuntament, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, i la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport van manifestar que no entrava dins del seu àmbit competencial atendre aquesta demanda. Els vam suggerir que, com a acció positiva per part dels poders públics del principi de no discriminació en els procediments de subvencions, ajudes econòmiques i convenis que es formalitzaren amb les AMPA, adoptaren les mesures corresponents a l'efecte de garantir que les persones amb qualsevol mena de discapacitat puguen gaudir dels seus drets en igualtat de condicions que la resta de les persones. Aquest suggeriment va ser acceptat per la corporació local, però no va ser acceptat per l'Administració autonòmica.

Així mateix, el límit d'edat de permanència d'aquest alumnat en unitats específiques d'educació especial, situades en centres ordinaris i en centres d'educació especial públics o concertats a la Comunitat Valenciana, va motivar l'obertura d'una queixa d'ofici, la núm. [1900357](#), en la qual l'actuació investigadora va derivar, sense perjudici de l'objecte inicial, en la valoració de les ofertes de programes de formació laboral.

L'Administració autonòmica va acceptar les nostres recomanacions al febrer de 2020.

Igualment, cal ressenyar les queixes referents a la demora a cobrir les vacants de professors de valencià en els centres. Com a exemple d'això, vegeu les queixes núm. [1900652](#), núm. [1901134](#) o núm. [1902093](#). La Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va informar que van articular tots els processos actualment vigents per a cobrir aquestes places. Recomanarem a la Conselleria que extremara al màxim la diligència en les actuacions organitzatives de substitució de vacants o baixes, fins i tot amb l'elaboració de procediments extraordinaris o sumaris, i que es garantira que el curs 2019/2020 s'iniciara amb les plantilles completes; les recomanacions van ser acceptades per l'Administració.

D'altra banda, les incidències en les proves per a l'obtenció del nivell C1 de coneixements de valencià van ser l'objecte de la queixa núm. [1810106](#), la promotora de la qual denunciava la falta d'informació concisa sobre la prova en la pàgina web de la Junta Qualificadora. La Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va informar dels processos i les eines existents en què es regula aquesta prova i les dels altres nivells. Entre altres consideracions, se li va suggerir que assegurara la bona coordinació entre les comissions coordinadora i examinadora de cara a les noves convocatòries, i que s'elaboraran noves eines i documents per a perfeccionar i millorar la informació facilitada als possibles participants en la prova. Les recomanacions de millora van ser acceptades en l'informe emés per la Conselleria.

Així mateix, el possible canvi en la normativa referent a l'exempció de la prova de valencià en l'Avaluació per a l'Accés a la Universitat (EVAU, abans PAU) i la revalidació del nivell de valencià B1 per homologació en superar el Batxillerat en el sistema educatiu valencià van motivar que la promotora de la queixa núm. [1810468](#), entre altres qüestions, denunciara que el canvi sobtat de les regles afectaria els seus fills. Si bé l'Administració educativa ens va informar que en aquests moments no s'havia acordat cap canvi, li vam suggerir que, en cas de produir-se aquests canvis, els alumnes que hagueren cursat 4t d'ESO, 1r o 2n de Batxiller fora de la Comunitat estigueren exempts de la prova de valencià en l'EVAU. La Conselleria va admetre el suggeriment formulat.

En l'àmbit de l'ensenyament universitari, el promotor de la queixa núm. [1811106](#) denunciava que el Certificat d'Aptituds Pedagògiques de la Universitat Politècnica de València no servia per al compliment del tercer requisit per a l'obtenció del Certificat de Capacitació per a l'Ensenyament en Valencià de la Universitat de València. Si bé l'Administració universitària va invocar el principi d'autonomia universitària, a l'efecte que cadascuna de les universitats públiques regule el procés, suggerirem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que, en l'àmbit de les seues competències i sense menyscar el principi d'autonomia universitària, valorara establir mesures de coordinació dirigides a les universitats públiques valencianes, de manera que el CAP obtingut en un d'aquests centres fora vàlid en tot el sistema universitari públic valencià. El nostre suggeriment fou acceptat a l'efecte d'una regulació futura.

L'estat de les infraestructures educatives ha sigut motiu de nombroses queixes, tant iniciades de part com també incoades d'ofici per aquesta institució —davant de la publicació en diversos mitjans de comunicació de notícies preocupants relatives a l'escàs manteniment o la deficient conservació dels centres, o bé a la falta de construcció de nous centres docents que, entre altres assumptes, substituïsquen ja els coneguts com barracons. A títol d'exemple assenyallem les queixes d'ofici núm. [1900218](#), en relació amb el CP Pere María Orts, de Benidorm, i la queixa d'ofici núm. [1900358](#), relacionada amb el Col·legi Cervantes, de Sax.

En aquest sentit, l'ús prolongat de barracons al llarg dels anys en els centres docents públics de la Comunitat va decidir el Síndic a iniciar una investigació d'ofici: la queixa núm. [1902482](#).

Tenim constància que l'Administració educativa ha estat treballant en projectes dirigits a la construcció, a curt o mitjà termini, de noves instal·lacions definitives destinades a esmenar aquesta important deficiència, però no és menys cert que la situació s'està prologant-se en el temps i que cada vegada resulta més qüestionable. Aquest fet comporta que l'alumnat passe tota l'etapa educativa en instal·lacions provisionals, cosa que resulta difícilment acceptable.

Al febrer de 2020 la Conselleria d'Educació ens va remetre un informe que detallava les actuacions realitzades en els centres i aquelles que hi preveu realitzar.

D'altra banda, ha representat una especial preocupació per a la ciutadania el fet que encara hi haja fibrociment (amiant) en alguns centres. Aquest assumpte motivà l'obertura de la queixa d'ofici núm. [1810207](#), a fi d'estudiar el procés d'eliminació de l'amiant en les instal·lacions educatives de tota la Comunitat Valenciana. Les recomanacions efectuades van ser acceptades per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport a través del seu director general d'Infraestructures Educatives.

En la queixa núm. [1809859](#) l'estudi es va cenyir a la ciutat d'Alacant, en ser presentada la queixa per representants d'associacions de veïns amb centres afectats. Després de la informació facilitada per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, en la qual ressenyaven en quina fase es trobaven les actuacions de retirada de fibrociment dels centres docents en el citat municipi, recomanàrem a la Conselleria que efectuara una avaluació de risc per cada centre docent públic afectat, que elaborara un pla racional i realista de les actuacions previstes per a la seua retirada total i definitiva el qual incloguera un cronograma, amb la prioritització dels centres que tenien més risc, i que l'òrgan directiu competent de la Conselleria fera un seguiment continu dels tràmits que restaren en els diferents expedients administratius de contractació de les obres pertinents.

En totes dues actuacions vam indicar a la Conselleria que mantinguera informada trimestralment aquesta institució i els representants de la comunitat escolar de cada centre afectat, quant als resultats del seguiment del procés i els avanços en les obres d'eliminació del fibrociment. Aquestes recomanacions van ser acceptades.

3.3.2 Drets lingüístics

La doctrina del Tribunal Constitucional sobre l'ús de les llengües cooficials es basa en el fet que el principi de cooficialitat impedeix que puga imposar-se la primacia d'una llengua respecte de l'altra. Conjugada amb l'exercici de la tolerància, aquesta doctrina inspira l'actuació del Síndic, que recorda sempre a l'Administració que els titulars dels drets lingüístics són els ciutadans.

Sobre aquesta matèria, i entre les queixes tramitades a instàncies de part, destaquen aquelles promogudes per persones que senten vulnerat el seu dret ciutadà a poder expressar-se en qualsevol de les llengües cooficials sense que es produïska cap discriminació o exigència de traducció.

Així, el promotor de la queixa núm. [1810475](#) va sentir vulnerat el seu dret quan en una consulta mèdica fou instat a no usar el valencià perquè no l'entenien. La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va remetre un informe al qual s'adjuntava la carta que havien enviat a la persona promotora per a sol·licitar-li disculpes pels fets ocorreguts. Advertirem la Conselleria del deure de garantir, en els serveis públics directament dependents de l'Administració, que les persones que hi treballen i que tenen una relació directa amb el públic tinguen el suficient nivell de coneixements de valencià per a atendre amb normalitat el servei. La Conselleria va acceptar les nostres consideracions.

Per la seua banda, el titular de la queixa núm. [1900023](#) denunciava que va iniciar un expedient en castellà davant de l'Ajuntament de Montserrat i que aquest li contestava reiteradament en valencià. L'Administració local va informar de la normativa aprovada per l'Ajuntament sobre aquest tema i el seu contingut. Recordarem al consistori la seua obligació d'aplicar l'article 9 de l'Estatut de la Comunitat Valenciana relatiu al dret a dirigir-se a l'Administració de la Comunitat València en qualsevol de les seues dues llengües oficials i rebre resposta en la mateixa llengua utilitzada, i li recomanarem que interpretara l'art. 10 del Reglament d'Ús i Promoció del Valencià del municipi sobre la base dels principis d'antiformalisme, senzillesa i eficàcia que han de presidir totes les actuacions administratives, de manera que d'una sol·licitud redactada en castellà s'entenguera implícita l'elecció de la llengua. Totes dues recomanacions foren acceptades per l'entitat local.

De la mateixa manera, l'Oficina de Drets Lingüístics va acceptar garantir aquest dret, la qual ens va informar, en la queixa núm. [1900426](#), que havia inclòs en el formulari de reclamacions que calia emplenar per la persona interessada una casella de selecció de la llengua en la qual hom vol rebre les notificacions; com també ho van acceptar diversos ajuntaments (com ara, l'Ajuntament de Nàquera, queixa núm. [1900771](#)), quant a l'expedició dels certificats d'empadronament en la llengua oficial triada pel ciutadà.

Igual que en anys anteriors, han resultat freqüents les queixes relatives a l'expressió en una sola llengua de topònims, impresos, formularis, retolació, pàgines web o aplicacions en xarxes socials. En tots aquests casos el Síndic recomana adoptar les mesures necessàries, incloses les pressupostàries i tecnològiques, perquè el règim de cooficialitat lingüística vigent siga respectat efectivament, independentment de les peculiaritats de cada cas.

Generalment les administracions afectades manifesten la seua voluntat d'esmenar l'omissió de manera immediata, fet que dona lloc al tancament de la queixa sense que hi calga efectuar recomanacions. No obstant això, la Diputació Provincial d'Alacant no va acceptar el nostre suggeriment de publicar la web del *Butlletí Oficial de la Província d'Alacant* de manera íntegra en les dues llengües oficials, i no majoritàriament en castellà com denunciava el titular de la queixa núm. [1900141](#).

A més, el Consorci d'Aigües de la Marina Baixa, entitat de dret públic que forma part del sector públic local d'aquesta Comunitat Autònoma, la web del qual es publica exclusivament en castellà, no va contestar cap dels requeriments d'informació efectuats per aquesta institució en la queixa núm. [1811463](#), ni tampoc la resolució que es va dictar malgrat l'absència de resposta. Aquests fets, dels quals deixem constància ací, vulneren ostensiblement el deure legal de col·laboració amb aquesta institució.

3.3.3 Patrimoni cultural valencià

Un nombre rellevant de les nostres recomanacions emeses el 2019 han tingut per objecte la defensa del patrimoni cultural valencià, la riquesa del qual és molt rellevant. Les queixes tramitades denuncien la falta de protecció i conservació de molts dels nombrosos béns immobles que l'integren, els quals han sigut declarats expressament protegits com a béns d'interés cultural o béns de rellevància local.

Lamentablement, en aquesta mena de queixes hem hagut de reiterar diverses vegades les nostres recomanacions, les quals, malgrat ser acceptades formalment per la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i pels ajuntaments implicats, no han sigut complides de manera real i efectiva. Destaquem les queixes següents: [1805283](#) (establiment del règim de visites a béns d'interés cultural a la ciutat de València); [1811606](#) (declaració del Cinema Metropol de València com a bé de rellevància local); [1811732](#) (elaboració del Catàleg de Béns i Espais Protegits de Xixona); i [1811758](#) (incompliment de l'àrea de protecció d'un bé d'interés cultural per la instal·lació d'un mercat ambulant nadalenc a València).

3.4 Habitatge

El dret al gaudi d'un habitatge digne ha tornat a constituir durant l'any 2019 una de les principals preocupacions de la institució. Tal com hem destacat en els successius informes anuals presentats a les Corts i les resolucions dictades sobre la matèria, l'ocupació d'un allotjament estable i digne constitueix, a més d'un dret de la persona, un suport vital bàsic, necessari per a assolir l'efectivitat d'altres drets i prevenir les situacions d'exclusió social.

Resulta indubtable que la possessió d'un habitatge facilita l'accés a altres drets i constitueix un important factor de protecció davant de la pobresa. De la mateixa manera, la pèrdua d'un allotjament estable i digne esdevé, sovint, la porta d'entrada a situacions d'exclusió social que, malauradament, tal com ens mostra la realitat, són difícils de revertir.

En relació amb aquesta matèria, l'aprovació de la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge de la Comunitat Valenciana, va implicar una profunda revisió de la política d'habitatge públic, en configurar la posada a la disposició d'un allotjament estable com una obligació jurídica de les administracions públiques amb competències en la matèria (de manera expressa, la Generalitat Valenciana i les administracions locals valencianes).

Tal com va evidenciar en aquest sentit el Síndic de Greuges en l'*Informe anual 2017*, la plena aplicació d'aquesta llei representa, no obstant això, «un formidable repte a la capacitat financera i de gestió de les administracions públiques valencianes».

Quan han transcorregut ja quasi tres anys des de l'entrada en vigor de la citada llei, ens trobem en un moment idoni per a realitzar una primera avaluació de les conseqüències que, a efectes pràctics, ha tingut l'aprovació d'aquesta llei per a assolir l'efectivitat del dret a un habitatge digne de la ciutadania valenciana.

Des de la posició que ens ofereix la tramitació de les queixes presentades per la ciutadania de la nostra Comunitat sobre aquesta matèria, no apreciem un canvi significatiu en la realitat analitzada, de manera que el Síndic de Greuges continua instruint expedients que continuen posant de manifest les enormes dificultats que les administracions públiques valencianes troben per a adjudicar un habitatge públic a les persones que es troben en una situació de pobresa en habitatge i es dirigeixen a aquestes per a reclamar que posen a la seua disposició un allotjament estable.

La informació que les administracions públiques ens remeten sobre aquest assumpte evidencia que el principal escull que troben per a poder complir la seua obligació jurídica de facilitar l'ocupació d'un habitatge a qui el sol·licite continua sent l'absència d'un parc d'habitatges públics amb capacitat suficient per a absorbir la important demanda existent.

És habitual que en els expedients de queixa tramitats, tant l'Administració autonòmica com la local, després d'exposar els antecedents de l'expedient i, especialment, la baremació realitzada de la sol·licitud presentada per la persona interessada, ens indiquen que no existeix un habitatge públic que li puga ser adjudicat en el terme municipal de residència.

Com a exemple d'aquesta situació podem destacar les queixes núm. [1903141](#) i [1901427](#). Les persones promotores exposaven que les administracions implicades, la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica i l'Ajuntament d'Alacant, respectivament, no havien adjudicat l'habitatge que havien sol·licitat, ni havien posat a la seua disposició algun dels mecanismes alternatius previstos per la referida Llei per la funció social de l'habitatge.

En aquests expedients de queixa el Síndic va recomanar que es donara una resposta expressa a les persones interessades, en què s'exposara l'estat de tramitació de la seua sol·licitud. A més, d'acord amb les previsions de la citada llei d'habitatge, hem insistit que s'adopten les mesures tendents a posar en marxa els mecanismes previstos per a atendre la persona demandant, en cas que no hi haja un habitatge públic per a adjudicar-li i, especialment, que es pose en marxa el sistema d'ajudes a l'habitatge; i que s'impulsen les mesures necessàries, sobretot en l'àmbit pressupostari, per a ampliar gradualment el parc públic d'habitatges amb què poder atendre les sol·licituds d'allotjament de la ciutadania valenciana.

Al costat d'aquest primer grup d'expedients, en la tramitació de les queixes hem percebut la tendència de l'Administració a duplicar, i amb això complicar, els tràmits que les persones que necessiten un habitatge públic han de realitzar per a sol·licitar-lo i, si escau, obtenir la seua adjudicació.

Així, en un grup cada vegada més nombrós d'expedients la Conselleria d'Habitatge ens comunica la resposta donada a les persones sol·licitants d'habitatge públic que han tramitat la seua inscripció en el denominat «Registre de demandants d'habitatge».

La queixa núm. [1900690](#) és il·lustrativa a aquest efecte. En el relat dels antecedents que es realitza en la resolució emesa en aquest expedient s'observa que l'Administració, després d'un llarg període de temps des que l'interessat va presentar la sol·licitud d'habitatge, li comunica que aquest registre «únicament té per objecte el coneixement de les persones demandants inscrites», i l'insta a presentar una nova sol·licitud d'habitatge, de conformitat amb el model disponible en la pàgina web de la Conselleria.

Així mateix, l'informa que, en el cas de reunir els requisits per a accedir a les ajudes per raons de caràcter públic, social i humanitari a persones i unitats de convivència en situació d'emergència residencial (regulades en l'Ordre 2/2019, de 9 d'abril, de la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió directa per raons d'interés públic, social i humanitari a persones i unitats de convivència en situació d'emergència residencial), ha de dirigir-se als òrgans competents per a sol·licitar la seua concessió.

En relació amb aquesta resposta, que ha portat el Síndic a dictar en determinats expedients una segona recomanació a l'Administració, hem considerat que el principi de confiança legítima empara el ciutadà, qui no ha sigut requerit per l'Administració en el temps establert legalment per a esmenar la primera sol·licitud d'habitatge presentat, i no ha de ser sotmés a l'emplenament de nous tràmits per a, en definitiva, reiterar una sol·licitud d'habitatge que *ja* era clara i completa en tots els seus termes.

En aquests expedients hem recomanat a la Conselleria que tinga en compte l'escrit presentat per la persona interessada com a sol·licitud d'aplicació de les mesures previstes per la llei i que, en aquest sentit, li atorgue l'antiguitat que li corresponga a l'efecte dels procediments de baremació i posterior concessió d'un habitatge públic o dels mecanismes substitutoris previstos en la legislació d'habitatge per al cas de manca d'habitatges públics susceptibles d'adjudicació, i que no se sotmeta la persona interessada a l'obligació de presentar noves sol·licituds d'habitatge públic.

En definitiva, el Síndic de Greuges considera que el dret a una bona administració i l'obligació de l'Administració Pública de respectar en la seua actuació i relacions els principis de servei efectiu als ciutadans, simplicitat, claredat i proximitat, i confiança legítima (art. 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic) han de conduir a una simplificació dels tràmits administratius que han de realitzar els ciutadans, qui, des d'un primer moment, exposen clarament la seua sol·licitud d'adjudicació d'un habitatge públic.

Es parteix de la consideració que la sol·licitud d'habitatge ha de ser única i que, a partir de la data de la seua presentació, correspon a l'Administració (titular de l'obligació jurídica que li imposa la Llei per la funció social de l'habitatge) tramitar-la i concedir a la persona demandant d'habitatge l'allotjament estable o, en cas d'insuficiència del parc públic, algun dels mecanismes substitutoris previstos i, especialment, una ajuda econòmica.

Un exemple d'aquest problema, el constitueix igualment la queixa núm. 1904398, iniciada d'ofici per aquesta institució, que té per objecte l'anàlisi de les traves que pot representar per als interessats el sistema de gestió de les ajudes a l'habitatge establert per la referida Ordre 2/2019.

Com és sabut, aquesta ordre estableix que la sol·licitud d'aquestes ajudes només pot presentar-se en ajuntaments, mancomunitats o entitats instrumentals locals, organitzacions socials representatives que exercisquen una funció social en matèria d'habitatge, associacions sense ànim de lucre i ONG inscrites en la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori com a entitats tramitadores amb caràcter previ a la presentació de les sol·licituds d'ajuda.

De la mateixa manera, l'ordre citada estableix un termini de presentació de les sol·licituds d'ajuda (fins al 31 d'octubre en l'exercici 2019) que sembla contradictori amb el seu caràcter urgent.

Aquests fets estan impossibilitant la presentació de sol·licituds d'ajuda per a alguns ciutadans, malgrat reunir la resta de requisits fixats per a obtenir-la.

Aquest expedient de queixa es troba en tramitació en el moment de tancar aquest Informe anual 2019.

Finalment, en les resolucions emeses hem insistit en la necessitat de desenvolupar urgentment el reglament de la llei (mandat contingut en la seua disposició final segona), quan han transcorregut tres anys des que va ser aprovada, amb la finalitat de solucionar aquestes qüestions de tramitació i així dotar de més claredat i senzillesa el sistema d'aplicació previst en la llei.

En un altre ordre de qüestions, hem instruït un any més les reclamacions presentades pels ciutadans sobre la tramitació de les ajudes a l'habitatge.

En relació amb aquest assumpte, la majoria de les queixes tenen per objecte la demora que es produeix en la resolució de les ajudes sol·licitades i el retard que acumula el pagament de les quantitats reconegudes. Un any més, aquesta situació es produeix especialment en relació amb les ajudes que van ser concedides a l'empara dels plans d'habitatge que ja no estan vigents (com ara el Pla d'Habitatge 2009-2012).

Resulta il·lustratiu d'aquest problema l'expedient de queixa núm. [1900515](#), en el qual el promotor reclamava l'abonament d'una ajuda que li va ser reconeguda l'any 2011 i que, malgrat el temps transcorregut, no li havia sigut abonada efectivament. En aquests casos hem recomanat a la Conselleria que «en el menor termini possible, continue amb la tramitació de l'expedient del promotor de la queixa en relació amb l'ajuda sol·licitada i, si escau, abone aquesta ajuda».

Així mateix, també hem de destacar en relació amb aquesta qüestió la queixa núm. [1902176](#). En aquest expedient tramitàrem la reclamació d'un ciutadà que ens exposava que l'Administració no havia abonat una ajuda de rehabilitació d'habitatge reconeguda l'any 2011, malgrat haver acceptat la resolució emesa per aquesta institució en el marc d'un expedient previ, el núm. [1810250](#), en què es va recomanar que «tenint en compte que han transcorregut més de set anys, adopte al més prompte possible totes les mesures necessàries per a abonar íntegrament l'ajuda reconeguda a l'autor de la queixa amb data 19/08/2011».

En l'informe emés l'Administració ens va comunicar que «el procediment està finalitzat "sense dret a percebre l'ajuda sol·licitada"»; sense més, sense cap motivació o explicació que justificara aquesta informació o que explicara per què es variava el criteri després de l'acceptació de la prèvia recomanació dictada pel defensor.

Així les coses, es va recomanar a la Conselleria d'Habitatge que, en compliment de la nostra recomanació de data 21/01/2019 (expedient 1810250), i tenint en compte que

han transcorregut més de huit anys, abonara immediatament l'ajuda reconeguda amb data 19/08/2011 a l'autor de la queixa. En el moment de redactar el present informe anual ens trobem a l'espera que l'Administració ens comuniqui si accepta la recomanació emesa.

3.5 Ocupació pública

Al llarg de l'any 2019 han sigut nombroses les queixes en relació amb els procediments d'accés a l'ocupació pública (procediments selectius). La major part dels expedients tramitats pel Síndic en aquesta matèria van tenir com a primera reclamació la falta de resposta expressa de l'Administració a les demandes o reclamacions efectuades per la ciutadania. El recordatori de l'obligació d'aquesta resposta expressa forma part de les resolucions emeses per la institució. Com a referència d'això assenyallem les queixes núm. [1810662](#), l'autor dels quals, aspirant a una plaça de conductor en l'Empresa Municipal de Transports de València (EMT), denunciava la falta de resposta expressa a una reclamació en el procés selectiu; i la núm. [1900158](#), la promotora de la qual manifestava la seua disconformitat amb les bases del procés selectiu d'educador social convocat per la Diputació Provincial d'Alacant, perquè indicava que la denominació dels llocs de treball convocats generava confusió amb les titulacions requerides.

D'altra banda, la falta de resposta a reclamacions per la valoració de mèrits en un concurs-oposició va ser objecte d'estudi en la queixa núm. [1902467](#), l'autor de la qual considerava que no havien sigut valorats els mèrits en la fase de concurs de l'OPE de fisioterapeuta de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Un altre problema que ens va plantejar la ciutadania en aquesta matèria és el de l'ocupació pública temporal i, més concretament, les queixes relatives a la gestió de les borses de treball de les administracions públiques. Vegeu la queixa núm. [1805640](#), els promotors de la qual eren treballadors que prestaven serveis en centres privats de diàlisi concertats amb l'Administració sanitària i reclamaven el reconeixement com a mèrit dels serveis prestats en centres sanitaris privats concertats.

Així mateix, en la queixa núm. [1811109](#) es van abordar qüestions relatives a la integració de persones amb diversitat funcional en les borses de treball de les institucions. En aquest punt, i davant de la informació remesa per l'Administració sanitària, enteníem que la nova regulació de borsa de treball temporal en l'àmbit de les institucions sanitàries havia perdut l'oportunitat d'establir accions positives, almenys com les dutes a terme en l'àmbit de la funció pública, a l'efecte de fer realitat l'objectiu de plena integració de les persones amb diversitat funcional.

Respecte dels drets individuals dels empleats públics, hem detectat problemes relatius al dret a l'acompliment efectiu de les funcions i tasques pròpies de la categoria professional. Destaquem la queixa núm. [1900858](#), interposada per personal de la plantilla d'institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública en la categoria professional d'auxiliar administratiu. En aquesta queixa conclouíem que no es poden encarregar funcions que excedisquen el contingut normal de la categoria que

tinga reconeguda l'empleat públic per la seua titulació, lloc de treball, ingrés o nivell d'adscripció.

En matèria de drets retributius, ressenyem les queixes núm. [1809951](#) i [1809996](#), els promotors de les quals —personal de residències de persones majors dependents de la localitat d'Alcoi— denunciaven la demora en l'abonament de les seues nòmines.

També en matèria retributiva, la deducció de salari per l'exercici del dret a la vaga va ser objecte d'estudi en la queixa núm. [1901270](#).

Pel que fa al règim de jornades, permisos, llicències i vacances, també la majoria de les queixes fan referència a la falta de resposta expressa de les administracions públiques.

Així doncs, destaquem les queixes núm. [1900085](#), l'autor de les quals denunciava la falta de resposta de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport a la sol·licitud d'un permís de paternitat pel naixement de les seues filles; i la núm. [1900465](#), en la qual un empleat públic de l'Ajuntament de Teulada relatava la falta de contestació a la seua sol·licitud de reconeixement de dret a vacances i dies d'assumptes propis corresponents a l'any 2015 no gaudits per incapacitat laboral.

Com en anys anteriors, el dret a la protecció efectiva davant de l'assetjament per raó de sexe, moral o laboral (*assetjament psicològic*) ha motivat la intervenció d'aquesta institució. Valga com a exemple la queixa núm. [1900673](#), l'autora de la qual, educadora d'un centre d'educació especial, es va dirigir al Síndic de Greuges per a conèixer les actuacions de l'Administració educativa després de la seua denúncia per assetjament de la direcció del centre educatiu en el qual treballava.

També en l'àmbit educatiu, l'autora de la queixa núm. [1901583](#) denunciava la demora de l'Administració a dictar i notificar una resolució expressa després d'activar-se el Protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral en centres docents de la Generalitat.

Finalment, les queixes relatives als drets individuals exercits de manera col·lectiva se centren en els drets sindicals d'empleats i empleades públics.

Així doncs, els autors de la queixa núm. [1809338](#), pertanyents al col·lectiu de la Policia Local de l'Ajuntament de Piles, denunciaven la falta de convocatòria de la Mesa de Negociació de Funcionaris/àries.

D'altra banda, el dret a la informació d'un sindicat sense representació en la Mesa Sectorial de Sanitat va ser objecte d'estudi en la queixa núm. [1901186](#). En la seua resolució, el Síndic exhortava l'Administració a garantir als representants sindicals el dret a tenir accés a tota la informació i documentació necessària per a l'exercici de l'activitat sindical.

3.6 Medi ambient

Perquè la ciutadania puga gaudir del dret a un medi ambient saludable, i complir el deure de respectar-lo i protegir-lo, ha de tenir accés a la informació mediambiental i la possibilitat de participar en els processos de presa de decisions de caràcter ambiental. Així, en la queixa núm. [1901195](#), promoguda pel Centre d'Aqüicultura Experimental, es denunciava la falta de resposta de l'Ajuntament de València a les sol·licituds d'informació presentades en relació amb una piscifactoria de l'obarro al Parc Natural de l'Albufera. L'Ajuntament, atesa la nostra resolució i el que es disposa en l'art. 3.1.a de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, que regula els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, va facilitar tota la informació sol·licitada.

Un any més, la contaminació acústica és un problema denunciat per un bon nombre de ciutadans que veuen vulnerat el seu dret a la integritat física i moral, la intimitat personal i familiar, la protecció de la salut, a gaudir d'un medi ambient adequat gaudir d'un habitatge digne. A títol il·lustratiu, en la queixa núm. [1900002](#) la interessada denunciava la inactivitat de l'Ajuntament de Xàtiva davant de les molèsties produïdes pels bars de copes que se situen al costat del seu domicili, a la plaça Mercat-Botigues, declarada com a zona acústicament saturada (ZAS). Aquesta declaració faculta l'Ajuntament per a adoptar mesures com ara la de suspendre la concessió de llicències d'activitat que pogueren agreujar la situació, establir horaris restringits per al desenvolupament de les activitats responsables (directament o indirectament) dels elevats nivells de contaminació acústica, o prohibir la circulació d'alguna classe de vehicles, limitar la seua velocitat o restringir la circulació a determinats horaris, de conformitat amb les altres administracions competents. Per tot això, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Xàtiva que adoptara les mesures necessàries per a evitar les molèsties produïdes pels establiments i les aglomeracions de persones en la ZAS plaça Mercat-Botigues, i l'Ajuntament va acceptar la recomanació.

El mateix problema es planteja en la queixa núm. [1901985](#), en la qual una ciutadana denuncia les molèsties produïdes per un establiment, malgrat les queixes presentades davant l'Ajuntament d'Alacant. Els mateixos fets van ser objecte d'una altra queixa anterior davant d'aquesta institució, en la qual recomanàrem a l'Ajuntament d'Alacant que adoptara les mesures legals previstes davant d'una activitat sense la necessària llicència ambiental, i l'Ajuntament va acceptar la recomanació. No obstant això, segons la informació remesa per l'Administració local, no s'ha complit, ja que el local encara no té llicència ambiental. Per això, recomanàrem a l'Ajuntament d'Alacant que s'adoptaren totes les mesures previstes per a legalitzar el funcionament de l'activitat i evitar la contaminació acústica que injustament està suportant l'autora de la queixa, i li recordàrem que la passivitat administrativa davant dels efectes perjudicials per a la salut provocats per aquestes activitats molestes podria generar una responsabilitat patrimonial per funcionament anormal de l'Administració, amb la consegüent obligació d'indemnitzar els danys i perjudicis —materials i físics— que es pogueren irrogar als veïns confrontants durant tants anys. La recomanació va ser acceptada.

No totes les queixes en matèria de contaminació acústica es refereixen a establiments amb ambientació musical; així, el soroll pot procedir d'activitats industrials o d'infraestructures públiques. Aquest és el cas de la queixa núm. 1902334, el promotor de la qual denuncia la contaminació acústica provocada pel trànsit que suporta la CV-318 al seu pas pel Puig (el problema ja va ser objecte de la queixa núm. [1800334](#), en la qual s'instava l'Ajuntament del Puig i la Diputació Provincial de València al fet que s'efectuara un mesurament sonomètric des de l'interior de l'habitatge de l'autor de la queixa i, d'acord amb el resultat obtingut, s'adoptaren totes les mesures que foren necessàries per a reduir al màxim possible les molèsties acústiques que injustament estan suportant l'autor de la queixa i la seua família, entre aquestes, la col·locació d'unes pantalles acústiques).

En el seu informe la Diputació Provincial de València ens comunicava que s'havia realitzat l'estudi acústic i, després de comprovar que els nivells acústics excedien els màxims legals, es van assenyalar diverses mesures correctores, si bé indicava que, actualment, la titularitat de la via al seu pas pel Puig és municipal, per la qual cosa va remetre la informació a l'Ajuntament. Una vegada sol·licitada la informació a aquell, no va fer cap referència a l'adopció de les mesures correctores assenyalades per la Diputació Provincial.

En la nostra resolució recomanàrem a l'Ajuntament del Puig que adoptara totes les mesures correctores proposades per la Diputació per a eliminar la contaminació acústica existent, entre aquestes repavimentar la carretera i utilitzar un asfalt fonoabsorbent i col·locar una pantalla fonoabsorbent en el pas superior. També recomanàrem a la Diputació Provincial de València que prestara a l'Ajuntament del Puig de Santa Maria l'assistència econòmica i tècnica necessària per a adoptar aquestes mesures correctores. En el moment de redactar aquesta memòria, encara no s'havien rebut les respostes d'aquestes administracions a la nostra resolució.

Davant del convenciment, com hem manifestat en els informes anuals anteriors de la institució, que en els últims anys el soroll és el principal problema mediambiental a la nostra Comunitat, amb data 25/04/2018 acordàrem l'inici d'una investigació sobre la situació general de la contaminació acústica a la Comunitat Valenciana.

Després de diverses cites electorals que van posposar la presentació del treball, finalment, el 27/01/2020 enviàrem a les Corts Valencianes [l'Informe especial sobre la contaminació acústica en la Comunitat Valenciana](#), el contingut del qual (83 pàgines) pot ser consultat íntegrament en la nostra pàgina web.

En matèria de residus sòlids urbans una gran part de les queixes plantejades per la ciutadania es refereix a les molèsties generades per la ubicació dels contenidors pròxims als seus domicilis, l'estat d'insalubritat en què es troba el seu entorn o la periodicitat del

servei de recollida. Aquest és el cas de la queixa núm. [1900620](#), el promotor de la qual assenyala el deficient funcionament del servei de recollida de residus sòlids urbans en el nucli urbà Font d'en Segures, del municipi de Benassal, on la freqüència del servei és de només una vegada la setmana. L'Ajuntament de Benassal ens va informar que aquest servei està inclòs en el contracte de gestió de residus urbans dels municipis dels Ports-Maestrat amb encàrrec de gestió a la Diputació Provincial de Castelló, dins de l'àmbit del Pla Zonal I, en el qual es preveu una freqüència de recollida de cinc dies la setmana en temporada baixa i set dies la setmana en temporada alta.

Davant de l'informe, recomanarem a l'Ajuntament de Benassal que comprovara les freqüències de recollida de residus urbans en el terme municipal i si aquestes es corresponien amb les establides en el contracte subscrit per la Diputació Provincial de Castelló i l'empresa adjudicatària; i, en cas d'incompliment, que instara la Diputació a adoptar les mesures necessàries per a la prestació adequada del servei. Aquesta resolució va ser acceptada.

Respecte de la ubicació dels contenidors de residus, aquesta institució rep nombroses queixes per part dels veïns que resideixen en les seues proximitats, ja que les persones que tenen els seus habitatges al costat de contenidors pateixen més directament les molèsties generades per sorolls, males olors i insectes. No obstant això, resulta necessari recordar, tal com consta en els successius informes anuals presentats per aquesta institució davant de les Corts Valencianes, que no constitueix una funció del Síndic de Greuges realitzar una labor de control i suplantació de les actuacions realitzades per les entitats locals en l'àmbit de les potestats d'autoorganització que els són reconegudes legalment. No obstant això, els ajuntaments han d'adoptar totes les mesures que siguen necessàries per a garantir, tant l'adequada utilització dels contenidors destinats a l'emmagatzematge de residus sòlids per part dels ciutadans, com l'adequat estat de conservació i el manteniment de les seues condicions de salubritat.

Aquest és el cas de la queixa núm. [1901289](#), la promotora de la qual denunciava la falta d'higiene dels contenidors situats a una plaça de Xàtiva, i de la queixa núm. [1903747](#), que afecta l'Ajuntament Los Montesinos, en la qual la interessada denunciava les deficiències de les labors de recollida dels residus sòlids urbans acumulats en els contenidors soterrats situats al costat del seu habitatge i de les tasques de neteja d'aquests.

El 09/01/2019 acordarem l'obertura d'una investigació d'ofici núm. [1900046](#) per a comprovar la gravetat dels fets que havien sigut publicats en diversos mitjans de comunicació respecte d'una acumulació de milers de tones de plàstic en una empresa d'Utiel. El Síndic de Greuges va sol·licitar informes a l'Ajuntament d'Utiel i a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural sobre les actuacions que estaven desenvolupant per a eliminar aquesta situació de perill.

Una vegada finalitzada la investigació, el 12/03/2019 el Síndic va dictar una resolució que va ser acceptada per les administracions referides.

El 10/06/2019 el Síndic va obrir la queixa d'ofici núm. [1902189](#) per a investigar la prevenció dels incendis forestals a la Comunitat Valenciana. En diversos mitjans de comunicació van aparéixer notícies alarmants, com ara que, dels 525 pobles de la Comunitat obligats a tenir un pla de prevenció d'incendis, només 61 tenen aquest pla aprovat.

Amb la finalitat de conèixer les actuacions que estaven desenvolupant les administracions públiques valencianes en matèria de prevenció d'incendis forestals, sol·licitàrem informes a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural, a les Diputacions Provincials d'Alacant, Castelló i València, i a la Federació Valenciana de Municipis i Províncies.

Després de rebre i analitzar els informes, en data de 06/04/2019 el Síndic va dictar l'oportuna resolució amb recomanacions dirigides a totes les administracions afectades. En el moment de redactar aquest informe anual falten per rebre contestacions relatives a l'acceptació o el rebuig de les recomanacions efectuades.

D'altra banda, en matèria de vies pecuàries, la gran majoria de les queixes que es van presentar es referien a la seua ocupació indeguda mitjançant obstacles que bloquegen el pas i la col·locació de cartells o d'altres elements davant de la passivitat de l'Administració (que no exerceix, en alguns casos, les seues competències en defensa de la integritat de les vies pecuàries). Com a exemple d'això, en la queixa núm. [1902137](#) una associació denunciava la passivitat de la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica davant de la seua petició d'atermenament i posterior amollonament de la via pecuària Colada de la Serra d'Escalona. La resolució emesa en aquest cas recomanava a la Conselleria que, davant de les nombroses incidències o possibles usurpacions denunciades en la queixa, es recordara d'ofici l'inici del procediment d'atermenament i posterior amollonament d'aquesta via pecuària. La Conselleria va acceptar la resolució.

3.7 Consum, indústria, agricultura i hisenda

3.7.1 Consum i indústria

En el conjunt d'intervencions dutes a terme pel Síndic de Greuges que afecten aquesta matèria destaca el considerable nombre de queixes plantejades en relació amb la demora a resoldre les reclamacions presentades per la ciutadania davant de les direccions territorials d'Indústria i Energia, que en algun cas es va prolongar durant més de 24 mesos. La majoria de reclamacions es van plantejar perquè l'empresa subministradora havia remés a l'usuari una factura exorbitada sobre la base d'una suposada manipulació del comptador per l'usuari. Servisquen com a exemple d'això les queixes núm. [1900924](#), [1901216](#) i [1902165](#).

Quant a una possible manipulació del comptador per part de l'usuari, comunicarem a l'Administració que, segons la Llei 54/1997, de 27 de novembre, del sector elèctric, correspon a les comunitats autònomes exercir les competències d'inspecció i de control. La realització d'aquestes inspeccions podria derivar en una disminució de les reclamacions, en la mesura que les possibles deficiències serien detectades pels inspectors, cosa que permetria avançar la seua correcció.

Així mateix, també és remarcable la demora a resoldre els recursos d'alçada presentats per la ciutadania contra les resolucions dictades, tant per la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, com pels serveis territorials d'energia, en resposta a les diverses reclamacions de factures desorbitades per consum excessiu girades per les companyies distribuïdores. Vegeu com a referència d'això la queixa núm. [1901417](#).

En tots dos casos, en les nostres resolucions recordarem a la Conselleria els deures legals que s'extrauen de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, quant als terminis per a resoldre les reclamacions i els recursos presentats pels ciutadans.

La Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, en resposta a les nostres resolucions, va manifestar la seua acceptació dels suggeriments i recomanacions que li formularem dirigits a la urgent resolució dels recursos i reclamacions plantejats per les persones interessades.

3.7.2 Agricultura

Durant l'any 2019 es van presentar nombroses queixes motivades per la infecció en els ametlers de la Comunitat Valenciana d'un bacteri denominat *Xylella fastidiosa*, el qual estava resultant molt difícil d'eradicar a causa de la seua forma de propagació.

La Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica, per a tractar d'eliminar-lo talava, no solament els ametlers infectats, sinó també tots els que es trobaven a uns 100 metres al seu voltant, i de la mateixa manera prohibia plantar-hi cap tipus d'arbre durant un període de cinc anys.

Des de l'esmentada Conselleria ens van comunicar que les actuacions dutes a terme responien a una Decisió d'execució dictada per la Unió Europea, la qual vincula els seus destinataris en tots els seus elements i de manera directa i immediata. L'adequació a la legalitat de l'actuació de la Conselleria va determinar el tancament de les queixes plantejades. A títol il·lustratiu d'aquest problema, vegeu la queixa núm. [1902291](#), en la qual es recomanava a la Conselleria donar resposta expressa a la sol·licitud del promotor de la queixa, però sense qüestionar l'actuació de fons portada a efecte.

3.7.3 Hisenda

Las queixes presentades per la ciutadania en aquesta matèria estaven motivades per la falta de resposta per part de l'Administració, i existeix una varietat normativa en relació amb la qüestió concreta que es planteja.

Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (PLUSVÀLUA)

En las queixes presentades referides a l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua), les persones interessades van informar que, després d'haver-se efectuat una liquidació, havien presentat una sol·licitud de devolució de l'import cobrat en concepte d'una plusvàlua que no s'havia produït, però s'havien sobrepassat els terminis de resolució sense obtenir cap resposta dels ajuntaments.

En els informes que ens van remetre els diversos ajuntaments, en uns casos manifestaven que les liquidacions havien sigut realitzades de manera correcta; i en uns altres casos indicaven que les sol·licituds de devolució es trobaven pendents de ser resoltes a l'espera d'una modificació legislativa.

En les resolucions del Síndic de Greuges, i sobre la base del contingut de la Sentència 59/2017, d'11 de maig de 2017, del Tribunal Constitucional, es va indicar la conveniència que els respectius ajuntaments, segons corresponguera al cas, revisaren l'acte administratiu de liquidació i retornaren les quantitats indegudament abonades quan es tinguera constància fefaent que no s'havia generat un increment de valor de l'immoble en el moment de practicar la liquidació.

Els ajuntaments han acceptat els suggeriments de la institució. L'Ajuntament d'Ontinyent va informar que s'estava revocant d'ofici la liquidació practicada. Com a referència d'això, vegeu la queixa núm. [1902843](#).

Devolució d'ingressos indeguts en concepte de taxa

Així mateix, existeixen demores (que arriben a sobrepassar l'any) a resoldre les sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts per les taxes abonades en concepte de formalització de matrícula en centre educatiu.

El Síndic de Greuges ha reiterat novament en la seua resolució que les normes reguladores dels procediments administratius han de tenir un escrupolós compliment per part de les administracions públiques, d'acord amb el mandat que la Constitució Espanyola assenyala en el seu art. 103, que parla entre altres qüestions d'una Administració eficaç que serveix amb objectivitat als interessos generals i que està sotmesa al procediment administratiu establert en la llei. La mateixa Llei general tributària recull aquesta obligació de l'Administració en la resolució expressa de les qüestions que plantegen els administrats en els procediments regits per aquesta. Servisca com a exemple d'això la queixa núm. [1811791](#).

Impost sobre vehicles de tracció mecànica

Igual que durant l'any 2018, cal destacar que rebérem algun escrit en què la persona interessada manifestava que havia presentat davant de l'Ajuntament (en aquest cas l'Ajuntament de Castelló) una instància per sol·licitar l'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, ja que es tractava d'un vehicle matriculat a nom d'una persona amb diversitat funcional. No obstant això, des del consistori li la denegaven, a pesar que tenia una resolució de l'Institut Nacional de la Seguretat Social en la qual li concedien una incapacitat permanent total.

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

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

Alguns ajuntaments obliguen aquests pensionistes a tramitar l'expedient per al reconeixement del grau de discapacitat pels serveis de l'Administració autonòmica per a poder aportar el concret certificat oficial de la Conselleria que exigeixen les seues ordenances fiscals municipals. Els retards que s'acumulen en les operacions de valoració i expedició d'aquests certificats de discapacitat provoquen importants pèrdues

econòmiques als pensionistes, atés que, fins que no obtenen el certificat de la Conselleria, no poden gaudir de les exempcions que els corresponen. Un exemple de l'assumpte que ens ocupa es tracta en la queixa núm. [1900703](#).

3.8 Serveis locals i urbanisme

3.8.1 Serveis locals

En relació amb l'estat de prestació d'aquests serveis, al llarg de 2019 hem tramitat diversos expedients relacionats amb l'enllumenat públic. Com a exemple d'aquest problema destaquem la queixa núm. [1810689](#), que va tenir per objecte la falta de funcionament de l'enllumenat públic a la via principal que comunica Orpesa amb Torre de la Sal, un paratge del terme municipal de Cabanes, com també la falta de poda i reposició dels arbres caiguts, i la neteja d'arbustos i de vegetació.

En aquest sentit, es va recomanar a l'Ajuntament de Cabanes que adoptara totes les mesures que foren necessàries per a prestar com més prompte millor els serveis públics obligatoris d'enllumenat públic i neteja viària, i que millorara el servei de recollida de residus sòlids urbans a la zona Torre de la Sal. L'Ajuntament va contestar dins del termini i en la forma escaient als escrits presentats per l'autor de la queixa.

Així mateix, la correcta prestació del servei de subministrament d'aigua potable i clavegueram ha constituït l'objecte de diversos expedients de queixa, entre els quals ressenyem la queixa núm. [1809823](#), que va tenir per objecte les inundacions que, segons ens va exposar l'interessat, es produïen a la plaça Músic Antonio Eximeno de València i que provocaven molèsties i danys en els garatges circumdants. En relació amb aquesta qüestió, es va recomanar a l'Ajuntament de València que, amb els tràmits oportuns previs, i fent ús de les seues competències en matèria de gestió i execució urbanística, urbanitzara el jardí o zona verda previst a la citada plaça, a fi d'evitar les molèsties i els danys denunciats en les edificacions confrontants com a conseqüència de l'embassament d'aigües pluvials.

L'adequat estat de conservació de les vies públiques urbanes també ha motivat la nostra actuació. Així, en l'expedient de queixa núm. [1903269](#) l'interessat ens va indicar que portava exigint des de l'any 2017 l'asfaltat de tots els carrers de titularitat pública que es troben al Moralet, una pedania de la ciutat d'Alacant, i que no havia obtingut cap resultat satisfactori respecte d'això.

Després d'analitzar l'expedient de queixa vam emetre una recomanació, dirigida a l'Ajuntament d'Alacant, a fi que adoptara les mesures necessàries perquè s'asfaltaren els carrers del Moralet i així s'evitaren situacions discriminatòries entre els propietaris afectats.

Sens dubte, el manteniment d'un adequat estat de neteja, adornament i salubritat dels espais públics és un dels aspectes que té més incidència en la percepció que la ciutadania

posseeix en relació amb l'adequat compliment per part de les administracions locals dels seus deures prestacionals. Aquesta qüestió constitueix l'objecte de diversos expedients de queixa. Il·lustra la situació el cas que es planteja en la queixa núm. [1902826](#), el promotor de la qual denunciava les molèsties que generava la presència de restes de podes en els espais públics. Les restes s'havien acumulat durant diversos dies sense ser recollides pels serveis municipals, fet que augmentava el risc d'incendi a la zona.

Després de la instrucció de l'expedient el 16/12/2019 es va recomanar a l'Ajuntament de Chiva que imposara les mesures necessàries per a millorar el servei de recollida de restes de poda a la urbanització afectada.

En el moment de concloure la redacció de l'Informe anual 2019 estem esperant que l'Ajuntament de Chiva ens comuniqui si accepta la recomanació emesa o, en defecte d'això, que ens expose les raons que considere concurrents per a no acceptar-la.

El deficient estat conservació d'edificis i de parcel·les és una altra font de conflicte. Els propietaris no compleixen amb la seua obligació de mantenir-los en adequades condicions d'higiene, salubritat i neteja, la qual cosa genera la protesta dels veïns que viuen als voltants. En aquests casos, els ajuntaments estan obligats a intervenir-hi i ordenar als propietaris que complisquen amb la seua obligació, sota advertència d'imposar multes coercitives.

En la queixa núm. [1810124](#) recomanàrem a l'Ajuntament de Benissa que intervinguera davant de la denúncia presentada per una comunitat de propietaris que havia alertat de l'existència d'una plaga de rates que estava afectant el seu edifici i el parc infantil adjacent, i que estava provocada pel fet que al carrer existien dues parcel·les plenes de fem.

El cas investigat en la queixa núm. [1811593](#) havia sigut plantejat pel propietari d'un habitatge confrontant amb un edifici municipal que li estava generant danys i que l'Ajuntament de Villena mateix havia declarat en ruïna en 2017.

També cal destacar la importància del fet que les administracions locals adopten les mesures necessàries per a garantir la seguretat dels seus veïns i veïnes. Un exemple d'aquest grup d'expedients és la queixa núm. [1807066](#), que es va centrar en la reclamació presentada pels veïns dels barris del Cabanyal-Canyamelar de València «pels greus problemes de convivència i incivisme que de manera reiterada, constant i persistent estem experimentant en el nostre àmbit privat i familiar».

Després de la tramitació de l'expedient de queixa es va recomanar a l'Ajuntament de València que, dins del marc de les seues competències i en coordinació amb la resta d'administracions autonòmica i estatal amb competències en la matèria, continuara controlant, vigilant i eradicant, mitjançant l'adopció de mesures efectives, les conductes incíviques denunciades, moltes de les quals són causants dels episodis de molèsties per

contaminació acústica i d'inseguretat ciutadana que van exposar les persones interessades en el seu escrit inicial de queixa.

Així mateix, vam suggerir a l'Ajuntament de València que adoptara totes les iniciatives i actuacions que foren necessàries per a atendre les necessitats del barri del Cabanyal-Canyamelar i dels seus habitants, prevenir els comportaments incívics denunciats i, així, coadjuvar a la rehabilitació, regeneració i renovació urbana de la zona, i amb això, a la millora de les condicions de convivència.

D'altra banda, la situació del transport col·lectiu urbà de viatgers va ser objecte de l'expedient de queixa núm. [1810197](#). El promotor va exposar que el servei de mobilitat urbana d'Elx li va comunicar que «la nostra intenció és connectar totes les pedanies de la ciutat amb el nucli urbà i, posteriorment, introduir en aquest tipus de transport totes les subvencions establides en el transport d'autobús. Per tot això, en la mesura en què disposem dels mitjans econòmics per a dur-ho a terme, s'introduiran ampliacions i millores en aquest servei». No obstant això, en el moment de presentar el seu escrit de queixa encara no funcionava el servei d'autobús en algunes pedanies.

Una vegada analitzada la documentació que integrava l'expedient de queixa, vam recomanar a l'Ajuntament d'Elx que continuara adoptant totes les mesures que foren necessàries per a millorar el transport urbà amb les pedanies de les Vallongues i Ferriol, entre aquestes, i en la mesura que fora possible, eliminar les diferències tarifàries existents.

Finalment, al llarg de l'any 2019 vam continuar tramitant nombrosos expedients de queixa en els quals la ciutadania ens traslladava les seues reclamacions, tant en relació amb les condicions de regulació del trànsit en els municipis, com quant a la tramitació i resolució d'expedients sancionadors per la comissió d'infraccions de trànsit.

Un exemple del primer grup d'expedients és la queixa [1811465](#), la promotora de la qual exposava que, a pesar que l'Ajuntament de Vila-real es va comprometre a solucionar els problemes derivats de l'estacionament indegut a les voreres del carrer Tremedal, aquests continuaven existint i arribaven fins i tot a impedir l'entrada al seu habitatge. En aquest cas es va recomanar a la citada Administració que, mentre es desenvolupava i s'executava el projecte de conversió en zona de vianants previst, fent ús de les seues competències en matèria de trànsit adoptara les mesures adequades per a l'efectiu compliment de les normes sobre estacionament de vehicles, i garantira l'ús de les voreres per als vianants.

Una mostra del problema abordat en els expedients relatius a la disconformitat amb la tramitació donada als expedients sancionadors en matèria de trànsit és l'expedient de queixa núm. [1901279](#), la promotora del qual va manifestar a aquesta institució que havia presentat sengles recursos de reposició contra unes resolucions sancionadores dictades per la Mancomunitat Intermunicipal de l'Horta Sud, però no havia rebut cap contestació.

Així mateix, va exposar que havia sol·licitat una còpia dels expedients tramitats per aquella Administració, però tampoc havia rebut cap resposta.

En aquest cas, recomanarem a la Mancomunitat esmentada que contestara als recursos de reposició presentats, facilitara una còpia dels dos expedients sancionadors a l'autora de la queixa i, a l'empara del que hi ha previst en l'article 109.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en cas d'haver sancionat dues vegades la mateixa infracció, anul·lara i deixara sense efecte l'embargament produït, i acordara la devolució dels ingressos indeguts més els interessos reportats corresponents.

L'acceptació de la resolució per part de l'Administració va determinar el tancament de l'expedient el 18/11/2019.

3.8.2 Urbanisme

En l'àmbit de l'elaboració i aprovació del planejament urbanístic, continuem rebent queixes perquè no es respecta el dret que les persones tenen a participar, no de qualsevol manera, sinó de manera real i efectiva, en el procediment de tramitació dels plans urbanístics.

Un pla que modificava una infraestructura viària a la localitat de Torrent (rotonda i accessos) va ser objecte de la queixa núm. [1713556](#), en la qual es denunciava que generaria situacions d'inseguretat viària, com també dificultats per a la viabilitat dels negocis existents. El Síndic va concloure amb la recomanació a l'Ajuntament que promoguera la participació efectiva i real de la ciutadania en el disseny de la rotonda, mantinguera les reunions de treball que resultaren pertinents i contestara motivadament les al·legacions presentades.

També hem hagut de recordar la necessitat d'impulsar i aprovar nous plans urbanístics que eviten la progressiva degradació d'un barri o una zona de la ciutat. En la queixa núm. [1900375](#) recomanarem a l'Ajuntament d'Alacant que, d'acord amb els recursos disponibles, impulsara l'execució d'actuacions de rehabilitació, regeneració i renovació urbana sobre l'espai vulnerable.

El desenvolupament del que es preveu en els plans urbanístics, és a dir, la gestió urbanística, també és una font inesgotable de queixes. En la queixa núm. [1805447](#) es discutia sobre la recaptació de les quotes d'urbanització, concretament, sobre la falta de notificació d'aquestes en període voluntari de pagament per part de l'Ajuntament de Lliria.

Una altra absència procedimental, en aquest cas la falta de publicació i d'inscripció d'un programa d'actuació integrada, també va ser objecte de la queixa núm. [1807735](#), tramitada davant de l'Ajuntament de Banyeres de Mariola.

De vegades, els ajuntaments concedeixen llicències de construcció quan encara no estan finalitzades les obres d'urbanització. Això provoca la indignació de les persones que adquireixen un habitatge, qui no en poden gaudir dignament perquè no té llum ni aigua potable. En el cas investigat en la queixa núm. [1900017](#) recomanàrem a l'Ajuntament de l'Ènova que adoptara totes les mesures que foren necessàries per a aconseguir la finalització i el lliurament de les obres d'urbanització paralitzades des del 2008.

La demora en la tramitació d'un expedient d'expropiació iniciat per l'Ajuntament d'Alacant el 2001 per a executar una àrea del Pla Especial del Barri antic va ser objecte de la queixa núm. [1901921](#), presentada pel propietari d'una finca que manifestava el seu malestar perquè no havia rebut el preu just ni tampoc podia disposar lliurement d'aquesta, ja que estava inclosa en un àmbit pendent d'expropiació.

D'altra banda, l'aplicació i el compliment de la normativa urbanística també genera anualment nombroses queixes que tenen per objecte la disciplina urbanística. El problema més reiterat són els retards que se solen produir, tant en la paralització i demolició d'obres il·legals, com en l'atorgament de llicències o autoritzacions per a construir.

En la queixa núm. [1805286](#) recomanàrem a l'Ajuntament de València que restablira la legalitat urbanística vulnerada per incompliment de les reculades fixades pel pla general municipal i resolguera el procediment sancionador.

L'excessiva demora en la tramitació de les autoritzacions urbanístiques tampoc és infreqüent. L'autor de la queixa núm. [1808782](#) denunciava que portava més de tres anys sense poder obtenir la llicència d'obres d'intervenció per a reformar un habitatge protegit, ja que l'Ajuntament de València el requeria, una vegada i una altra, perquè esmenara la documentació i no resolvia l'expedient.

També s'havia produït un retard municipal considerable en la queixa núm. [1810111](#), formulada per una comunitat de propietaris que manifestava que estaven esperant des del 2008 que l'Ajuntament de Xàbia resolguera sobre l'atorgament de les llicències de primera ocupació dels habitatges.

La tardança del propietari d'una parcel·la a la Vila Joiosa a complir el deure d'edificar va ser objecte de la queixa núm. [1810149](#), en la qual recomanàrem a l'Ajuntament que declarara aquest incompliment i que iniciara el procediment d'expropiació de la finca legalment previst.

Per acabar, un bloc important de queixes està constituït per la falta de transparència urbanística, és a dir, per les dificultats que les persones tenen per a accedir a la informació

sobre l'ordenació territorial o el règim i les condicions urbanístiques aplicables a una finca determinada. Encara que el dret està clarament reconegut en la legislació estatal i valenciana, la realitat de les queixes demostra que, de vegades, no es contesten les sol·licituds, es responen tard o de manera incompleta, o es deneguen indegudament, tal com va succeir en les queixes núm. [1810114](#) (Ajuntament de Sinarques) i núm. [1900301](#) (Ajuntament de Vallada).

3.9 Règim jurídic, participació i transparència

En aquest apartat incloem les queixes de la ciutadania relatives a actuacions de l'Administració en matèries com ara l'atenció a les seues reclamacions de responsabilitat patrimonial, la resposta a l'exercici del seu dret de petició, l'exercici dels seus drets en l'àmbit dels procediments administratius o d'una concreta matèria d'especial rellevància pel seu impacte en l'àmbit social com és l'alta en el padró municipal d'habitants.

3.9.1 Règim jurídic

Les queixes en matèria de responsabilitat patrimonial tenen com a precedent les reclamacions de les persones davant de l'Administració que tenen com a objectiu obtenir-ne una indemnització reparadora de danys o perjudicis que consideren que no tenen el deure de suportar i que són el resultat d'un deficient funcionament dels serveis públics.

De manera general, les queixes tramitades evidencien que l'Administració no respon, la qual cosa deixa en desamparament les persones, o bé ho fa una vegada expirats de forma àmplia els terminis. Perd, així, l'oportunitat de gestionar una font d'informació útil, relativa a aspectes susceptibles de millora en els serveis públics, i de solucionar crisis la solució de les quals pot fidelitzar la ciutadania. Per a això, n'hi hauria prou que les persones afectades perceberen que l'Administració, fins i tot si no es considera responsable, és sensible amb la seua situació i mitjança en la cerca d'una solució al seu problema; per exemple, entrant en contacte amb empreses gestores d'obres o serveis per a assegurar-se que finalment els paren atenció. Vegeu com a exemple d'això la queixa núm. [1901477](#).

També és il·lustratiu de la falta de resposta per part de l'Administració l'expedient de queixa núm. [1901374](#), relatiu a la reclamació d'una persona, presentada més de dos anys abans a l'Ajuntament de Godella, perquè la citada Administració tampoc va donar resposta a la recomanació final del Síndic. Atesa la falta de col·laboració de la citada Administració en la resolució del problema plantejat per la persona en la seua queixa, el Síndic va resoldre que aquesta actuació fora destacada en aquest Informe anual 2019 a les Corts.

El dret de petició és un dret fonamental de les persones a presentar sol·licituds davant de l'Administració i obtenir-ne resposta expressa en relació amb assumptes d'interés general, com ara la introducció de millores en els serveis públics. L'Administració, de vegades, no contesta, en considerar aquelles peticions simples suggeriments els quals creu erròniament que ni tan sols requereixen resposta. Amb això, aquesta via de participació en els assumptes públics perd el seu sentit. La ciutadania sent que

L'Administració ni tan sols pren raó de les seues iniciatives, ni tampoc realitza cap consideració sobre aquestes.

L'Administració, en la majoria de casos, reconeix no haver donat resposta a les peticions, tal com s'observa en la queixa núm. [1902853](#).

En general, les administracions accepten les recomanacions del Síndic, l'objectiu principal de les quals és que es done resposta a aquelles iniciatives ciutadanes, encara que el seu contingut pugua resultar desestimat. Sobre aquest tema vegeu la queixa núm. [1903574](#).

D'altra banda, pel que fa als drets davant de l'Administració derivats del procediment, aquesta té deures bàsics amb la ciutadania que ha de complir en tot cas, com ara oferir informació sobre l'estat de tramitació de les seues sol·licituds, resoldre de manera expressa i notificar la resposta dins de termini, etc. Aquests i altres deures semblants de l'Administració defineixen el seu paper en l'estat de dret, i precisen no sols què ha de fer, sinó com ha de fer-ho.

En concret, el deure d'identificació de les autoritats i del personal sota la responsabilitat del qual es despatxen els assumptes va ser incomplert per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en el supòsit que es contempla en la queixa núm. [1901683](#). L'Administració, en un expedient en matèria de dependència, no va donar resposta a reiterats requeriments d'informació del Síndic sobre les circumstàncies de la queixa, ni va justificar el seu retard. El Síndic, atesa la falta de col·laboració de l'Administració, va resoldre que aquesta actuació fora destacada en aquest Informe anual 2019 a les Corts. La Conselleria no va acceptar la recomanació del Síndic. Una vegada tancada la queixa, aquella Administració va emetre una nova resposta, segons la qual no es podia considerar acceptada la recomanació del Síndic.

Així mateix, cal destacar la queixa núm. [1901481](#), en la qual una persona empleada pública sol·licitava a l'Ajuntament de Gilet la certificació dels serveis prestats en aquest Ajuntament per a presentar-la davant d'una altra instància. En aquest cas, l'Administració va incomplir, reiteradament i sense cap justificació, el deure de donar resposta a la concreta petició de la persona promotora de la queixa. Tampoc va donar resposta a la petició d'informe del Síndic, ni als reiterats requeriments perquè la contestara, ni va justificar el seu retard, de manera que aquesta institució va resoldre que la situació fora destacada en l'Informe anual 2019 a les Corts. Finalment, l'Administració, després d'exposar qüestions alienes al fons de l'assumpte, va acceptar la recomanació continguda en la resolució del Síndic.

En un altre supòsit, l'Administració va negar a la persona que exercia la presidència d'una associació la còpia de l'acta fundacional d'aquesta, sota l'argument que la normativa de protecció de dades no permetia lliurar informació, com ara el domicili de les persones que hi exercien. Vegeu la queixa núm. [1900372](#).

D'altra banda, en matèria d'empadronament, la queixa núm. [1810142](#) serveix com a exemple de la dificultat que, de vegades, pateixen les persones per a obtenir la condició de veïnes en el seu municipi de residència efectiva quan no poden aportar un títol que acredite la seua relació amb l'immoble (escriptura de propietat, contracte de lloguer, autorització del seu titular, etc.). Recordem que el certificat d'empadronament és un requisit per a l'obtenció d'ajudes i serveis públics, de manera que qui no el pot aportar hi té vetat l'accés. En el cas concret d'aquesta queixa, la persona reclamava l'empadronament familiar en un habitatge ocupat i titularitat d'una entitat bancària. El Síndic va recomanar a l'Ajuntament d'Elx que revisara la seua actuació, comprovara la realitat de la residència de la persona interessada i la seua família en el seu terme municipal, i dictara una resolució, tenint present la normativa vigent en la matèria, inequívocament favorable a l'empadronament de les persones amb independència de la titularitat de l'habitatge.

3.9.2 Participació i transparència

Des de l'entrada en vigor de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, estem experimentant un progressiu augment de les queixes rebudes sobre aquestes matèries, les quals són presentades per ciutadans del carrer i, sobretot, per regidors.

El Tribunal Constitucional ha declarat, des d'antic, que l'accés a la informació pública per part dels regidors és un dret fonamental. Doncs bé, malgrat això, i d'acord amb les queixes rebudes l'any 2019, són moltes les dificultats que els edils continuen tenint per a accedir amb rapidesa a la informació que consta en els serveis municipals. I, sense informació, el dret de participació és una entelèquia.

És important recordar els eixos fixats per la citada Llei 2/2015 sobre els quals ha de bascular una «nova política»: la transparència informativa i la participació proactiva de la ciutadania en els processos de presa de decisió sobre polítiques públiques. En l'exposició de motius queda molt clara la voluntat del legislador valencià, reflectida en les expressions següents: «la societat com a coproductora de coneixement i de polítiques públiques», «la ciutadania com a subjecte de l'acció pública, i no sols el Govern i les seues administracions».

En aquesta línia, una ciutadana va denunciar davant de l'Ajuntament de Miramar que el portal de transparència municipal no publicava tota la informació imposada legalment. La seua denúncia no va rebre resposta, i vam obrir la queixa núm. [1902838](#).

Vam poder comprovar que aquest portal no contenia tota la informació que resulta d'obligada publicació segons el que es disposa en l'article 6 i següents de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i en l'article 9 de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i

participació ciutadana de la Comunitat Valenciana. L'Ajuntament de Miramar ens va informar que recentment s'havien iniciat les tasques per a millorar i completar la informació publicada en el portal de la transparència.

No obstant això, aquesta institució és conscient dels problemes que estan tenint les entitats locals que no disposen de mitjans personals o tècnics suficients per a tenir un portal de la transparència que complisca de manera satisfactòria amb l'obligació de publicar tota la informació que resulta exigible i, a més, mantenir-la actualitzada. Per això, resulta també de vital importància l'assistència que les diputacions provincials puguin prestar als ajuntaments amb menor capacitat econòmica o de gestió.

En conseqüència, recomanarem a l'Ajuntament de Miramar que continuara adoptant totes les mesures necessàries per a completar i mantenir actualitzada la informació que ha de publicar-se en el portal de transparència municipal, i que sol·licitaren, si esqueia, la corresponent assistència econòmica o tècnica a la Diputació de València.

D'altra banda, vam tenir l'oportunitat d'investigar els fets plantejats en la queixa núm. [1902781](#), en la qual es denunciava que l'empresa municipal encarregada de la gestió del servei públic de subministrament d'aigua potable a la ciutat de València (EMIVASA) no tenia un portal de transparència en la seua pàgina web. Es tracta d'una empresa mixta, en la qual únicament és públic un 20% del capital social, per la qual cosa no estaria plenament subjecta a la Llei 19/2013 de transparència, que es refereix a les empreses mixtes amb capital públic superior al 50%.

No obstant això, si l'empresa EMIVASA rep subvencions públiques en quantia superior a 100.000 euros anuals, tal com es dedueix dels pressupostos municipals, hauria de publicar en la seua pàgina web la informació imposada per l'article 8.2 de la citada Llei 19/2013, és a dir, els contractes i convenis subscrits amb una administració pública i les subvencions públiques percebudes.

Així mateix, considerem rellevant destacar que les lleis de transparència estatal i valenciana no impedeixen o prohibeixen que les empreses mixtes amb participació pública inferior al 51% tinguen, voluntàriament, un portal de transparència en el qual, a més de detallar les subvencions públiques rebudes i els contractes i convenis signats amb una administració pública, puguin ampliar la informació que consideren interessant o necessària per al conjunt de la ciutadania i les persones usuàries, ja que es tracta d'empreses que gestionen un servei públic essencial i de vital importància, com és el servei de subministrament d'aigua potable.

Per això, recomanarem a l'Ajuntament de València que, en cas que l'empresa mixta EMIVASA rebera subvencions públiques en quantia superior a 100.000 euros anuals, adoptara totes les mesures necessàries perquè es publique en la seua pàgina web la informació relativa als contractes i convenis subscrits amb les administracions públiques i el detall de les subvencions públiques percebudes anualment, i que valorara, així mateix, la conveniència de crear voluntàriament un portal de transparència en la pàgina web d'EMIVASA per a millorar la gestió del servei públic de subministrament d'aigua potable.

Quant a l'exercici del dret d'accés a la informació pública, una associació va sol·licitar a l'Ajuntament d'Alcoi una còpia de les declaracions de la facturació de les autoliquidacions i les declaracions resum anual del cànon de sanejament presentat per l'empresa concessionària del servei d'aigua potable, però no havia rebut cap contestació. Vegeu la queixa núm. [1903184](#).

Una vegada iniciada la nostra investigació, l'Ajuntament d'Alcoi va exposar en el seu informe el deure de reserva imposat per l'article 95 de la Llei general tributària. No obstant això, quant al caràcter reservat de les dades tributàries, el citat article 95 únicament garanteix el dret que el subjecte tributari té que les seues dades fiscals no siguen cedides sense el seu consentiment. Dit en unes altres paraules, el referit precepte no imposa una espècie de secret sobre l'activitat tributària general que desenvolupen les administracions públiques respecte de la gestió i recaptació dels impostos i altres ingressos de dret públic.

En el supòsit que ens ocupa, l'autor de la queixa no sol·licita dades tributàries d'alguna persona física o jurídica concreta, sinó dades sobre l'import total recaptat pel cànon de sanejament, volums d'aigua consumida, imports facturats, nombre d'abonats, etc., que de cap manera permeten la identificació dels contribuents, ni cap dada facilitada per ells. En conseqüència, recomanarem a l'Ajuntament d'Alcoi que facilitara aquesta informació a l'autor de la queixa.

Quant a les queixes presentades pels regidors que no poden accedir a la informació pública existent als seus ajuntaments, aquesta institució considera que entre les funcions que pertanyen al nucli inherent a la funció representativa que constitucionalment correspon als membres d'una corporació municipal es troben la de participar en l'activitat de control del govern municipal, participar en les deliberacions del ple de la corporació i votar en els assumptes sotmesos a votació en aquest òrgan, com també el dret a obtenir la informació necessària per a poder exercir les funcions anteriors.

A aquest efecte, és molt important contestar les sol·licituds presentades pels regidors en el termini de cinc dies, ja que, en cas contrari, s'adquireix per silenci administratiu el dret d'accés a la informació pública sol·licitada, per la qual cosa no cal retardar la contestació ni impedir l'accés de manera real i efectiva a la informació.

En la queixa núm. [1903100](#) recomanarem a l'Ajuntament de Torrevieja que permetera a la regidora autora de la queixa l'accés a un expedient de contractació que havia sol·licitat, i que li'n facilitara una còpia, si podia ser, en format digital. El dret d'accés havia sigut adquirit per silenci administratiu, ja que havia transcorregut el termini legal de cinc dies sense que haguera rebut cap resposta municipal.

També ens hem pronunciat l'any 2019 sobre la protecció de dades personals i el dret d'accés a la informació per part dels regidors. Hem declarat que no pot denegar-se el dret a la informació del regidor amb el fet d'al·legar la prohibició de comunicació de cessió de dades a tercers, ja que el regidor no té la condició de tercer, en formar part de l'Administració municipal i, per a l'adequat exercici de les seues funcions necessitarà de vegades accedir a aquesta informació (arts. 5 i 8 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals).

Així ho argumentem en la queixa núm. [1903344](#), en la qual recordem a l'Ajuntament de Vilamalur que el dret a la informació empara l'accés a les dades del padró i també al registre d'entrada i eixida de documents per part dels membres de les corporacions locals, tenint en compte que, en tot cas, els edils seran responsables davant de l'Agència de Protecció de Dades de la vulneració del deure de confidencialitat.

Així mateix, l'Ajuntament d'Elda no va donar resposta a dues iniciatives veïnals regulades en el seu propi Estatut de Participació Ciutadana, la qual cosa va motivar les queixes núm. [1810570](#) i [1900284](#). De la mateixa manera, en tots dos casos l'Ajuntament esmentat tampoc va donar resposta a cap dels requeriments d'informació del Síndic, que va resoldre donar compte a les Corts de la falta de col·laboració de l'entitat local, fet que es materialitza mitjançant la inclusió expressa d'aquestes resolucions en aquest Informe anual 2019.

Cal tenir present que, si en qualsevol supòsit, negar la informació sense cap justificació és greu, més si cap és fer-ho a representants de la ciutadania, subjectes a l'especial responsabilitat d'exercir la seua labor democràtica d'oposició. Aquest és el cas dels fets relatats per un regidor de Xixona que va sol·licitar la intervenció del Síndic en relació amb diverses sol·licituds d'informació dirigides a l'Ajuntament —vegeu les queixes núm. [1900831](#), [1900832](#), [1900833](#), [1900834](#) i [1900836](#)— atés que l'Administració no li donava resposta.

La citada Administració local, ni va respondre a les peticions del regidor, ni als requeriments d'informació del Síndic. Finalment, aquesta institució va tancar les actuacions sense cap resposta per part de l'Ajuntament. Més tard, en tres de les queixes esmentades que havien sigut tancades en les circumstàncies exposades, aquell pretenia justificar el seu reiterat silenci amb el regidor i el Síndic per la falta de personal. Aquesta justificació no pot ser admesa, perquè això implicaria que el funcionament democràtic de les institucions i el respecte als drets fonamentals i les llibertats públiques queda condicionat per les prioritats en l'assignació de recursos per part de cada equip de govern.

Pel que fa a aquesta qüestió, també cal destacar la falta de resposta de l'Ajuntament de la Nucia a un edil d'aquesta Administració local, que va motivar l'obertura de les queixes

[1805473](#), [1805474](#), [1805475](#), [1805478](#), [1805479](#), [1805480](#), [1805481](#), [1805482](#), [1805483](#), [1805484](#), i [1805485](#). La reiterada i sistemàtica falta de resposta al regidor i a aquesta institució per part de l'Ajuntament de la Nucia van concloure amb el recordatori dels seus deures legals, tant pel que fa a la col·laboració amb el Síndic, com quant a l'obligació de complir la legislació vigent sobre transparència i accés a la informació pública, i la recomanació a l'Ajuntament que responguera de manera urgent i immediata a les sol·licituds d'informació presentades. Les queixes es van tancar sense resposta de l'Administració i amb la inclusió expressa d'aquesta actitud reiterada en l'Informe anual 2019 a les Corts.

Finalment, hem d'esmentar corporacions de grandària reduïda que no van col·laborar amb el Síndic en la resolució de les queixes presentades contra la seua actuació. Fins i tot tenint present la reduïda grandària d'una administració, això no ens pot portar a la conclusió que aquestes són alienes al compliment dels seus deures legals més bàsics, com és el de donar resposta.

Així, va ser presentada queixa núm. [1900721](#) en relació amb la falta de contestació a una petició d'informació d'un regidor de Quatretondeta, relativa a un plec de condicions en matèria de contractes. La falta de resposta al representant i de col·laboració amb el Síndic van concloure amb la recomanació que dictara una resolució congruent amb la petició realitzada, i l'advertiment de la possibilitat d'incloure en l'Informe anual 2019 l'actitud de falta de col·laboració de l'ajuntament amb aquesta institució. Finalment, l'Ajuntament va donar resposta al Síndic, però no va acceptar la recomanació efectuada, i va argumentar que la informació era accessible en els mitjans de publicació oficial i que mancava de mitjans suficients per a atendre la petició referida.

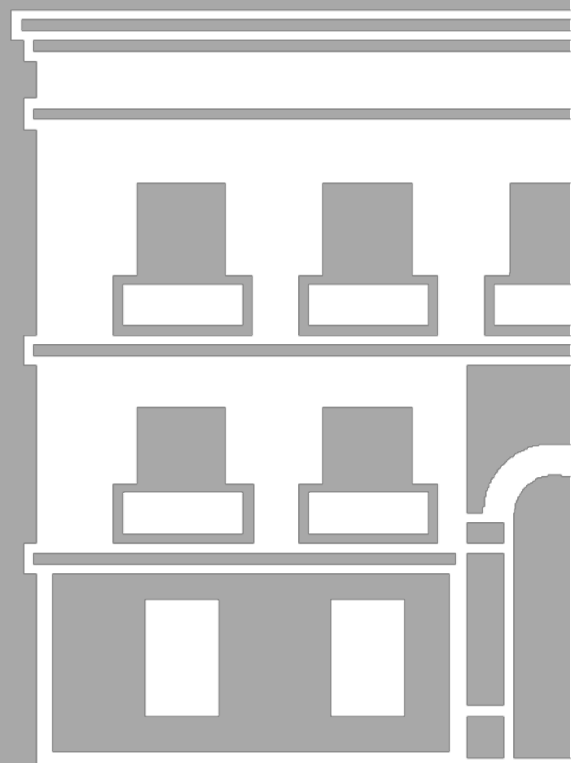
La falta de resposta i col·laboració amb el Síndic es va reproduir quan aquell Ajuntament donà resposta a la petició d'un local per part d'una associació; una entitat especialment rellevant en matèria de participació ciutadana, fet que va motivar la queixa núm. [1900725](#). L'Ajuntament tampoc va contestar als requeriments d'informació del Síndic sobre aquest tema, el que va portar aquesta institució a recomanar-li que donara resposta expressa a la petició referida i advertir-li de nou de la possibilitat de fer esment de la seua actitud en cas de reiterar la falta de col·laboració. Després de la intervenció del Síndic, l'Administració va acceptar la recomanació citada.

Una altra corporació de grandària reduïda que no donà resposta a la petició d'informació formulada per un ciutadà sobre el finançament d'obres públiques, ni tampoc a la recomanació del Síndic, fou l'Ajuntament de les Coves de Vinromà: vegeu la queixa núm. [1900563](#). En el tancament de l'expedient vam instar l'Ajuntament que ajustara el seu funcionament en matèria de transparència i accés a la informació pública als dictats de la llei, i li comunicàrem que fariem constar la seua falta de col·laboració en l'*Informe anual 2019*.

Capítol

4

Relacions institucionals,
observatoris i activitats



Capítol 4

Relacions institucionals, observatoris i activitats

4.1 Relacions institucionals

4.1.1 Compareixences en les Corts Valencianes

Les circumstàncies singulars de l'any 2019, en el qual es van dissoldre les Corts al mes de març i es van realitzar eleccions autonòmiques, juntament amb la finalització del mandat de l'anterior titular d'aquesta institució amb data 17/07/2019, van retardar la presentació de l'*Informe anual 2018* del Síndic davant del Parlament valencià.

Així doncs, l'*Informe* es va presentar via telemàtica i, posteriorment, el síndic va comparéixer davant de la Comissió de Peticions de les Corts per a defensar-lo el 28/01/2019.

4.1.2 Relacions amb altres defensories del poble

Tallers preparatoris de les XXXIV Jornades de Coordinació de Defensors del Poble

Titulars i representants del Defensor del Poble d'Espanya i de les defensories de les comunitats autònomes es van citar a Alacant, durant els dies 25 i 26 d'abril de 2019, amb el propòsit de participar en aquest primer taller preparatori de les jornades de defensors que es duen a terme anualment, per a abordar un tema que suscita un interès especial i requereix compartir i unificar criteris. Aquesta vegada, el tema que s'hi tractà fou l'atenció i la protecció a menors estrangers no acompanyats.

El Síndic comparteix la preocupació per les mancances que presenta el sistema de protecció a la infància. Es tracta d'un sistema que ja es trobava *desbordat* abans de l'augment produït durant els últims anys en el nombre de menors estrangers no acompanyats que estan arribant a Espanya. La situació obliga a reflexionar sobre la necessitat de millorar els processos actuals de determinació d'edat, les garanties d'aquests menors davant de les repatriacions, les dificultats dels menors no acompanyats per a aconseguir l'autorització de residència (les quals s'aguditzen quan arriben a la majoria d'edat), com també la invisibilitat dels menors víctimes de les màfies que es dediquen al tràfic de persones.

En aquest taller es van debatre i es van exposar els temes següents:

- La protecció de menors estrangers no acompanyats als països d'origen.

- Formes d'arribada i dispositius per al primer acolliment d'emergència.
- Determinació de l'edat.
- Registre de menors estrangers no acompanyats.
- Atenció immediata.
- Atenció integral.
- Dret a la informació.
- Dret a ser oït i escoltat.
- Documentació del menor i atorgament d'autorització de residència.
- Menors estrangers no acompanyats que arriben a la majoria d'edat i són titulars d'autorització de residència.
- Menors estrangers no acompanyats que arriben a la majoria d'edat i no són titulars d'autorització de residència.
- Atenció i suport a menors estrangers no acompanyats que deixen d'estar tutelats per l'Administració quan arriben a la majoria d'edat, tant si tenen autorització de residència com si no en tenen.
- Protecció a menors víctimes de tràfic d'éssers humans.
- Asil i protecció internacional a menors estrangers no acompanyats.
- Coordinació administrativa entre les diverses comunitats autònomes.

El 26 i 27 de juny de 2019 va tindre lloc a Madrid un altre taller preparatori de les XXXIV Jornades de Defensors del Poble, en el qual van participar el síndic (e. f.), Ángel Luna, l'adjunt segon Carlos Morenilla i els tècnics Conrado Moya i David Calatayud.

XXXIV Jornades de Coordinació de Defensors del Poble

Les Jornades que tingueren lloc els dies 15 i 16 d'octubre del 2019 a Sevilla i al Camp de Gibraltar, organitzades pel Defensor del Poble Andalus, es van centrar en l'atenció a menors estrangers no acompanyats des dels diversos sistemes de protecció a la infància de les comunitats autònomes.

El síndic de Greuges (e. f.), Ángel Luna, va moderar un panell amb el títol "Primer acolliment i protecció de xiquets i xiquetes migrants no acompanyats" i, d'altra banda, va participar en l'acte de lliurament de guardons de reconeixement a la societat civil, organitzacions socials, entitats i voluntaris que treballen en l'assistència a aquests menors a la zona.

Durant tot l'any 2019, el Síndic de Greuges ha coordinat l'elaboració del [*Documento de síntesis sobre la atención a menores extranjeros no acompañados*](#), aprovat en aquestes Jornades, i que ha comptat amb les aportacions que ha fet cadascuna de les defensories.

Com a resultat de les Jornades es va promoure la Declaració dels defensors del poble d'Espanya en defensa de xiquets i xiquetes estrangers no acompanyats, a la qual es va donar el nom de [*Declaración de Tarifa*](#).

4.1.3 VI Jornada dels Drets de la Infància: l'atenció a menors estrangers no acompanyats

El 20/11/2019, el Síndic de Greuges va dur a terme, a la Sala de Graus de la Facultat de Dret de la Universitat d'Alacant, la seua Jornada Commemorativa del Dia de la Infància.

El tema principal d'aquest acte anual va ser l'atenció a menors estrangers no acompanyats. Si, unes setmanes abans, l'atenció a aquests menors havia sigut el tema central de la trobada anual de defensors, ara el Síndic aspirava a donar a conèixer a la societat les propostes d'aquesta institució i, molt especialment, aquelles mesures dirigides a millorar l'atenció que reben aquests menors.

La Jornada va suscitar molt d'interés entre professionals del sector, fins al punt que prop de dues-centes persones s'hi van inscriure i d'altres van seguir l'esdeveniment en directe a través del canal de *streaming* de la Universitat d'Alacant. El síndic (e. f.), Ángel Luna González, juntament amb el rector de la Universitat d'Alacant, Manuel Palomar Sanz, van ser els encarregats d'inaugurar i presentar aquest esdeveniment, que va consistir en una comunicació i dues ponències.

La comunicació va ser a càrrec dels tècnics de la institució David Calatayud i Conrado Moya. Hi exposaren el treball realitzat en coordinació amb la resta de defensors del poble (d'Espanya i autonòmics).

A continuació, va tenir lloc la primera ponència-col·loqui, titulada *Menores extranjeros no acompañados en España: necesidades, modelos de actuación y principales retos en la intervención*. Amaia Bravo Arteaga, professora titular de Psicologia Social de la Universitat d'Oviedo i subdirectora del Grup d'Investigació de Família i Infància de la Universitat d'Oviedo, va ser l'encarregada de l'exposició.

Finalment, Paloma García de Viedma Alonso, coordinadora de l'àrea de processal del Projecte d'assistència jurídica a xiquets, xiquetes i joves de la Fundació Arrels (Madrid) va ser l'encarregada de defensar la segona ponència-col·loqui, titulada *Menores extranjeros no acompañados: defensa de sus derechos desde una fundación privada, de interés general y sin ánimo de lucro*.

En la pàgina web del Síndic de Greuges està disponible la [documentació sobre la Jornada](#) i l'enregistrament de l'acte en vídeo.

4.2 Observatoris

4.2.1 Observatori del Menor

Tal com ja va ocórrer en anys anteriors, al llarg del 2019 l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges ha continuat amb la seua activitat com a plataforma de naturalesa consultiva i participativa que congrega els principals agents socials que treballen en la defensa i promoció dels drets de la infància i l'adolescència a la Comunitat Valenciana.

El Ple de l'Observatori es va reunir quatre vegades: al març, juny, setembre i desembre del 2019.

Tres de les reunions van tenir lloc a Alacant i la quarta a València, a la seu de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València. En cadascuna de les sessions plenàries s'abordaren temes específics que resultaven especialment interessants per als seus membres.

L'exposició de cadascun d'aquests temes ha correspost a components del Ple o persones especialistes en la matèria.

Els temes tractats en cadascuna de les reunions que es van dur a terme el 2019 són els següents:

- «Projecte de llei integral contra la violència sobre la infància», a càrrec de Rodrigo Hernández Primo, director de Save the Children a la Comunitat Valenciana.
- «Menors estrangers no acompanyats», a càrrec de Marlene Perkins, coordinadora d'UNICEF Comunitat Valenciana.
- «El tràfic de menors a la Comunitat Valenciana», a càrrec de Mónica Gutiérrez, advocada, membre de la Secció del Menor de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València.
- «L'atenció a xiquets, xiquetes i adolescents amb trastorn d'espectre autista (TEA)», a càrrec d'Auxi Javaloyes, psiquiatra infantil de la USMIA del Centre de Salut de Benalua (Alacant).

4.2.2 Observatori per a la defensa de les persones en situació de vulnerabilitat

L'any 2019 aquest Observatori de la Vulnerabilitat, després de mesos de reflexió i converses amb diferents membres del Ple, ha experimentat un canvi en el seu funcionament.

Els mateixos integrants de l'Observatori van indicar les dificultats que havien detectat en el seu funcionament al llarg dels últims mesos, en no percebre que es compliren les expectatives que van motivar aquest òrgan. Es desitjava que l'Observatori servira per a impulsar l'acció del Síndic i que tots els integrants traslladaren al Ple els problemes, les

necessitats o inquietuds de la ciutadania. L'objectiu d'«ésser els ulls del Síndic en la societat» no s'havia aconseguit plasmar adequadament. La disparitat de membres i dels seus objectius —la vulnerabilitat afecta subjectes i situacions molt dispars— havia provocat aquesta falta de «rendibilitat social».

Amb l'objectiu de relançar el funcionament de l'Observatori de la Vulnerabilitat del Síndic de Greuges i promoure'n un funcionament fluid, es van acordar les actuacions següents:

- Mantenir una reunió anual del Ple de l'Observatori en la qual s'establisquen els assumptes que es tractaran durant l'any. L'01/10/2019, en sessió plenària, es va acordar com a primer tema de treball: «La lluita contra la pobresa i la desigualtat a la Comunitat Valenciana».
- Conformar grups de treball de l'Observatori amb una composició variable segons els assumptes que hi calga tractar (reunions trimestrals). El passat 10/12/2019 va tenir lloc la primera reunió del grup de treball. Es van configurar dos subgrups de treball:
 - o «Situació de la pobresa i l'exclusió social a la Comunitat Valenciana: anàlisi d'informes de referència». S'hi van inscriure com a participants: membres del CERMI, Creu Roja, Càritas, CEAR i Universitat d'Alacant.
 - o «Cartera de prestacions del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials». S'hi van inscriure com a participants: treballadores socials municipals, Col·legi de Treball Social, Elx Acull i Xarxa de Lluita contra la Pobresa. Els temes que hi cal tractar són:
 - Prestacions econòmiques destinades a cobrir les necessitats bàsiques i pal·liar les situacions d'urgència social i desprotecció (entitats locals).
 - Garantia d'ingressos bàsics. La renda valenciana d'inclusió.
 - Prestacions gestionades per entitats del tercer sector.

Aquests dos subgrups de treball tenien previst reunir-se durant el primer semestre del 2020 i presentar les conclusions del treball al Ple.

D'altra banda, la relació del Síndic de Greuges amb cada membre del Ple d'aquest Observatori ha permés, no poques vegades, iniciar queixes d'ofici per a investigar diversos aspectes de l'atenció precoç, del personal en residències de la tercera edat, de les targetes sanitàries per a immigrants, dels empadronaments o de la valoració de les discapacitats visuals com a especificitat de les valoracions de discapacitat, entre altres assumptes d'interés.

4.3 Altres activitats

Conferència Anual de la Xarxa Europea de Defensors del Poble

L'adjunt segon, Carlos Morenilla, va assistir els dies 8 i 9 d'abril de 2019 a la Conferència Anual de la Xarxa Europea de Defensors del Poble (REDP) que tingué lloc a Brussel·les, Bèlgica. La trobada, organitzada per l'oficina del Defensor del Poble Europeu, va estar dedicada aquesta edició a l'estat de la democràcia europea i la necessitat de donar un sentit a la participació ciutadana. A la cita van acudir més de 90 defensors del poble de tot Europa (nacionals i regionals), com també eurodiputats, funcionaris de la Unió Europea, representants d'organitzacions i altres persones interessades. Carlos Morenilla, va participar en tres grups de treball: Democràcia Participativa, Reglament General de Protecció de Dades i Assistència Sanitària.

Trobada de la regió europea de la Xarxa de Defensories de la Dona de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO)

El 13/06/2019, Consuelo Catalá, responsable d'Igualtat del Síndic, va assistir a aquesta trobada de la FIO que tingué lloc a Vitoria-Gasteiz, a la seu de l'Ararteko, i es va centrar en els drets sexuals i reproductius de la dona. Catalá va participar en la taula redona «Els drets sexuals i reproductius: la violència obstètrica».

Seminari: Els Principis de Venècia sobre la Institució del Defensor del Poble

El Defensor del Poble i el Centre d'Estudis Polítics i Constitucionals van organitzar el 13/06/2019 un seminari per a presentar a Espanya els Principis de Venècia del Consell d'Europa, destinats a establir uns estàndards internacionals mínims de funcionament dels *ombudspersons*. A l'acte van assistir Ángel Luna (adjunt primer al síndic, en aquell moment) i Carlos Morenilla (adjunt segon).

Visites d'escolars

Al llarg de l'any 2019, el Síndic de Greuges va rebre visites de grups d'estudiants, tant de secundària com d'universitaris. L'activitat consistí en un recorregut guiat per les instal·lacions de la nostra seu i una xarrada oferida per la nostra tècnica d'Atenció Ciutadana, Nuria Ortiz. D'aquesta manera, els participants van poder conèixer les funcions del Síndic de Greuges i el curs que segueixen els expedients de queixes que ens presenten les ciutadanes i ciutadans. Tota l'exposició es va realitzar de manera didàctica i col·loquial.

Cursos de l'Institut Valencià d'Administració Pública. Pla de Formació 2019

De nou hem tornat a prendre part en les accions formatives de l'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP). Durant l'any 2019 aquest organisme va convidar la institució del Síndic de Greuges a participar en el seu itinerari formatiu en drets, amb un curs de 20 hores sota el títol: La Protecció dels Drets i Llibertats a la Comunitat Valenciana i el Síndic de Greuges. Aquesta acció formativa té com a principal objectiu donar a conèixer al personal de tots els grups de l'Administració Pública Valenciana el funcionament de la institució del Síndic de Greuges, la labor que desenvolupa, els informes i recomanacions que emet, i també el grau de compliment d'aquestes per part de les diverses administracions afectades. Els encarregats d'impartir els cursos van ser els tècnics del Síndic Pedro José García Beviá, Raphaël Simons, José Conrado Moya i Miguel Ángel Blanes.

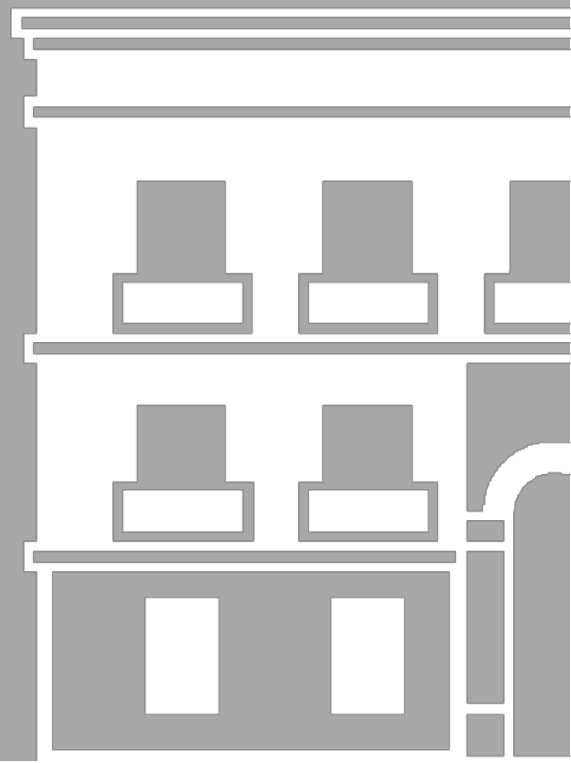
Premis

- **Premi Portada del mes de juliol del diari *Levante-EMV*** al Sr. José Cholbi, concedit amb motiu de la finalització del seu mandat el 17/07/2019.
- **Premi Igualtat UTO-UGT 2019** al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. El síndic, Ángel Luna, va rebre el guardó en un acte a Xàtiva el 19/10/2019.

Annex

1

Compte anual del Síndic
de Greuges de l'exercici
2019



Annex 1

Compte anual del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

En aquest annex es reproduïx el text del *Compte anual del Síndic de Greuges de l'exercici 2019*, presentat pel secretari general de la institució, sotmés a la consideració de la Junta de Coordinació i Règim Interior del Síndic de Greuges de 16/03/2020, i aprovat i certificat en aquella mateixa data.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019



SÍNDIC DE GREUGES

COMPTES ANUALS DE L'EXERCICI 2019



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

El passat dia 1 de gener de 2019 va entrar en vigor l'Ordre 8/2017, d'1 de setembre, de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, per la qual es va derogar el Pla general de comptabilitat pública de la Generalitat Valenciana, aprovat per Ordre de 16 de juliol de 2001, per la qual cosa des d'aquella data és aplicable el Pla general de comptabilitat pública aprovat per l'Ordre EHA/1037/2010, de 13 d'abril, que es reconeix com a pla comptable marc per a totes les administracions públiques.

Es tracta, per tant, del primer exercici en el qual s'aplica aquest Pla, i la seua novetat principal és la incorporació de dos nous estats: l'estat de canvis en el patrimoni net i l'estat de fluxos d'efectiu.

El compte anual del Síndic de Greuges de l'exercici 2019 comprén els documents següents:

1. Balanç
2. Compte de resultat economicopatrimonial
3. Estat de canvis en el patrimoni net
4. Estat de fluxos d'efectiu
5. Estat de liquidació del pressupost
 - 5.1. Liquidació del pressupost de despeses
 - 5.2. Liquidació del pressupost d'ingressos
 - 5.3. Resultat pressupostari
6. Memòria
 - 6.1. Organització i activitat
 - 6.2. Gestió indirecta dels serveis públics, convenis i altres formes de col·laboració
 - 6.3. Bases de presentació dels comptes
 - 6.4. Normes de reconeixement i valoració
 - 6.5. Immobilitzat material
 - 6.6. Inversions immobiliàries
 - 6.7. Immobilitzat intangible
 - 6.8. Arrendaments financers i altres operacions de naturalesa similar
 - 6.9. Actius financers
 - 6.10. Passius financers



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

- 6.11. Cobertures comptables
- 6.12. Actius construïts o adquirits per a altres entitats i altres existències
- 6.13. Moneda estrangera
- 6.14. Transferències, subvencions. Altres ingressos i despeses
- 6.15. Provisions i contingències
- 6.16. Informació sobre medi ambient
- 6.17. Actius en estat de venda
- 6.18. Presentació per activitats del compte del resultat econòmicopatrimonial
- 6.19. Operacions per administració de recursos per compte d'altres ens públics
- 6.20. Operacions no pressupostàries de tresoreria
- 6.21. Contractació administrativa. Procediments d'adjudicació
- 6.22. Valors rebuts en depòsit
- 6.23. Informació pressupostària
 - 6.23.1. Pressupost corrent
 - 6.23.2. Pressupostos tancats
 - 6.23.3. Compromisos de despeses amb càrrec a pressupostos d'exercicis posteriors
 - 6.23.4. Despeses amb finançament afectat
 - 6.23.5. Romanent de tresoreria i estat de tresoreria
 - 6.23.6. Personal
 - 6.23.7. Aspectes derivats de la transició a les noves normes comptables
- 6.24. Indicadors financers, patrimonials i pressupostaris
- 6.25. Informació sobre el cost d'activitats
- 6.26. Indicadors de gestió
- 6.27. Fets posteriors al tancament.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

1. BALANÇ

NÚM. CTES.	ACTIU	NOTES EN MEMÒRIA	EXERCICI 2019	EXERCICI 2018	NÚM. CTES.	PATRIMONI NET I PASSIU	NOTES EN MEMÒRIA	EXERCICI 2019	EXERCICI 2018
	A) Actiu no corrent		5.668.740,63	0,00	100	A) Patrimoni net		6.283.441,97	0,00
	I. Immobilitzat intangible		37.826,06	0,00		I. Patrimoni aportat		11.605.821,05	0,00
200,201,(2800),(2801)	1. Inversió en recerca i desenvolupament		0,00	0,00	120				
203,(2803),(2903)	2. Propietat industrial i intel·lectual		0,00	0,00	129	II. Patrimoni generat		-5.322.379,08	0,00
206,(2806),(2906)	3. Aplicacions informàtiques		0,00	0,00		1. Resultats d'exercicis anteriors		-5.375.803,05	0,00
207,(2807),(2907)	4. Inversions sobre actius utilitzats en règim d'arrendament o cedats		0,00	0,00		2. Resultats de l'exercici		53.423,97	0,00
208,209,(2809),(2909)	5. Altre immobilitzat intangible		37.826,06	0,00	136	III. Ajustos per canvis de valor.		0,00	0,00
					133	1. Immobilitzat no financer		0,00	0,00
					134	2. Actius financers disponibles per a la venda		0,00	0,00
						3. Operacions de cobertura		0,00	0,00
	II. Immobilitzat material		5.630.914,57	0,00	130,131,132	IV. Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats		0,00	0,00
210,(2810),(2910),(2990)	1. Terrenys		0,00	0,00		B) Passiu no Corrent			
211,(2811),(2911),(2991)	2. Construccions		5.105.741,56	0,00		I. Provisions a llarg termini		0,00	0,00
212,(2812),(2912),(2992)	3. Infraestructures		0,00	0,00	14		0,00	0,00	
213,(2813),(2913),(2993)	4. Béns del patrimoni històric		0,00	0,00		II. Deutes a llarg termini			
214,215,216,217,218,219,(2814),(2815),(2816),(2817),(2818),(2819),(2914),(2915),(2916),(2917),(2918),(2919),(2999)	5. Altre immobilitzat material		525.173,01	0,00	15	1. Obligacions i altres valors negociables		0,00	0,00
					170,177	2. Deutes amb entitats de crèdit		0,00	0,00
					176	3. Derivats financers		0,00	0,00
					171,172,173,174,178,18	4. Altres deutes		0,00	0,00
								0,00	0,00



Comptes annuels del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

Núm. CTES.	ACTIU	NOTES EN MEMÒRIA	EXERCICI 2019	EXERCICI 2018	Núm. CTES.	PATRIMONI NET I PASSIU	NOTES EN MEMÒRIA	EXERCICI 2019	EXERCICI 2018
2300,2310,232,233,234,235,236,237,2390	6. Immobilitzat en curs i bestretes		0,00	0,00					
	III. Inversions immobiliàries		0,00	0,00	16	III. Deutes amb entitats del grup, multigrup i associades a llarg termini		0,00	0,00
220,(2820),(2920)	1. Terrenys		0,00	0,00					
221,(2821),(2921)	2. Construccions		0,00	0,00					
2301,2311,2391	3. Inversions immobiliàries en curs bestretes		0,00	0,00					
	IV. Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades		0,00	0,00	520,527	C) Passiu corrent		252.019,72	0,00
2400,(2930)	1. Inversions financeres en patrimoni d'entitats de dret públic		0,00	0,00	58	I. Provisions a curt termini		0,00	0,00
2401,2402,2403,(248),(291)	2. Inversions financeres en patrimoni de societats mercantils		0,00	0,00	50	II. Deutes a curt termini		294,75	0,00
241,242,245,(294),(295)	3. Crèdits i valors representatius de deute		0,00	0,00		1. Obligacions i altres valors		0,00	0,00
246,247	4. Altres inversions financeres		0,00	0,00		2. Deute amb entitats de crèdit		0,00	0,00
250,(259),(296)	V. Inversions financeres a llarg termini		0,00	0,00	4003,521,522,523,524,528	3. Derivats financers		0,00	0,00
251,252,254,256,257,(297),(298)	1. Inversions financeres en patrimoni		0,00	0,00	560,561	4. Altres deutes		294,75	0,00
	2. Crèdits i valors representatius de deute		0,00	0,00		III. Deutes amb entitats del grup, multigrup i associades a curt termini		0,00	0,00
			0,00	0,00	4002,51	IV. Creditors i altres comptes a pagar		251.724,97	0,00
					4000,401,405,406	1. Creditors per operacions de gestió		66.543,55	0,00



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

Núm. CTE.	ACTIU	NOTES EN MEMÒRIA	EXERCICI 2019	EXERCICI 2018	Núm. CTE.	PATRIMONI NET I PASSIU	NOTES EN MEMÒRIA	EXERCICI 2019	EXERCICI 2018
253	3. Derivats financers		0,00	0,00	4001,41,50,554,559	2. Altres comptes a pagar		19.891,47	0,00
258,26	4. Altres inversions financeres		0,00	0,00					
					47	3. Administracions públiques		165.289,95	0,00
	B) Actiu corrent		866.721,06	0,00					
38,(398)	I. Actius en estat de venda		0,00	0,00	485,568	V. Ajustos per periodificació		0,00	0,00
	II. Existències		0,00	0,00					
37,(397)	1. Actius construïts o adquirits per a altres entitats		0,00	0,00					
30,35,(390),(395)	2. Mercaderies i productes acabats		0,00	0,00					
31,32,33,34,36,(391),(392),(393),(394),(396)	3. Aprovisionaments i uns altres		0,00	0,00					
	III. Deutors i altres comptes a cobrar		459.709,19	0,00					
4300,431,435,436,4430,(400)	1. Deutors per operacions de gestió		459.689,19	0,00					
4301,4431,440,441,442,445,446,447,449,(4901),550,555,558	2. Altres comptes a cobrar		20,00	0,00					
47	3. Administracions públiques		0,00	0,00					
	IV. Inversions financeres a curt termini en entitats del grup, multigrup i associades		0,00	0,00					
530,(539),(593)	1. Inversions financeres en patrimoni de societats mercantils		0,00	0,00					
4302,4432,(4902),531,532,535,(594),(595)	2. Crèdits i valors representatius de deute		0,00	0,00					
536,537,538	3. Altres inversions		0,00	0,00					



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

Núm. CTES.	ACTIU	NOTES EN MEMÒRIA	EXERCICI 2019	EXERCICI 2018	Núm. CTES.	PATRIMONI NET I PASSIU	NOTES EN MEMÒRIA	EXERCICI 2019	EXERCICI 2018
	V. Inversions financeres a curt termini		0,00	0,00					
540,(549),(596)	1. Inversions financeres en patrimoni		0,00	0,00					
4303,4433,(4903),541,542,544,546,547,(597),(598)	2. Crèdits i valors representatius de deute.		0,00	0,00					
543	3. Derivats financers		0,00	0,00					
545,548,565,566	4. Altres inversions financeres		0,00	0,00					
480,567	VI. Ajustos per periodificació		20.701,74	0,00					
577	VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents		386.310,13	0,00					
556,557,570,571,573,575,76	1. Altres actius líquids equivalents		0,00	0,00					
	2. Tresoreria		386.310,13	0,00					
	TOTAL ACTIU (A+B)		6.535.461,69	0,00		TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)		6.535.461,69	0,00

Segons el que hi ha disposat en la disposició transitòria tercera de l'Ordre de 16 de juliol de 2001, en el balanç, compte de resultat econòmic patrimonial i resta d'estats que inclouen informació comparativa dels primers comptes anuals que es formulen amb el nou Pla Comptable no es reflectiran les xifres relatives a l'exercici o els exercicis anteriors.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

2. COMPTE DE RESULTAT ECONÒMICOPATRIMONIAL

Núm. COMPTE		NOTES EN MEMÒ- RIA	Exercici 2019	Exercici 2018
	1. Ingressos tributaris i cotitzacions socials		0,00	0,00
720,721,722,723,724,725,726,727,728,73	a) Impostos		0,00	0,00
740,742,745,	b) Taxes		0,00	0,00
746	c) Altres ingressos tributaris			
744	d) Cotitzacions socials		0,00	0,00
729			0,00	0,00
	2. Transferències i subvencions rebudes		3.643.440,00	0,00
	a) De l'exercici		3.643.440,00	0,00
	a.1) Subvencions rebudes per a finançar despeses de l'exercici		3.643.440,00	0,00
751			0,00	0,00
750	a.2) Transferències		0,00	0,00
752	a.3) Subvencions rebudes per a la cancel·lació de passius que no impliquen finançament específic d'un element patrimonial		0,00	0,00
7530			0,00	0,00
754	b) Imputació de subvencions per a l'immobilitzat no financer		0,00	0,00
	c) Imputació de subvencions per a actius corrents i d'altres		0,00	0,00
700,701,702,703,704,(706),(708),(709)			0,00	0,00
741,705	3. Vendes netes i prestacions de serveis			
	a) Vendes netes			
71*,7930,7937,(6930),(6937)	b) Prestació de serveis		0,00	0,00
780,781,782,			0,00	0,00
783	4. Variació d'existències de productes acabats i en curs de fabricació i deterioració de valor		5.433,75	0,00
776,777	5. Treballs realitzats per l'entitat per al seu immobilitzat		0,00	0,00
795	6. Altres ingressos de gestió ordinària			
	7. Excessos de provisions			
	A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA (1+2+3+4+5+6+7)		3.648.873,75	0,00
	8. Despeses de personal		-2.829.850,87	0,00
(640),(641)	a) Sous, salaris i assimilats		-2.268.443,39	0,00
(642),(643),(644),(645)	b) Càrregues socials		-561.407,48	0,00
(65)	9. Transferències i subvencions concedides		-356.245,16	0,00
	10. Aprovisionaments		0,00	0,00
(600),(601),(602),(605)	a) Consum de mercaderies i altres aprovisionaments		0,00	0,00
(607),606,608,609,61*,(6931),(6932),(6933),7931,7932,7933	b) Deterioració de valor de mercaderies, matèries primeres i altres aprovisionaments		0,00	0,00



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

Núm. COMPTE		NOTES EN MEMÓ- RIA	Exercici 2019	Exercici 2018
	11. Altres despeses de gestió ordinària		-247.439,23	0,00
(62)	a) Subministraments i serveis exteriors		-242.822,70	0,00
(63)	b) Tributs		-4.616,53	0,00
(676)	c) Altres		0,00	0,00
(68)	12. Amortització de l'immobilitzat		-160.458,98	0,00
	B) TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA (8+9+10+11+12)		-3.593.994,24	0,00
	I. Resultat (estalvi o desestalvi) de la gestió ordinària (A+B)		54.879,51	0,00
(690),(691),(692),(693),790,791,792,799,7938 770,771,772,774,(670),(671),(672),(674) 7531	13. Deterioració de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer i actius en estat de venda		-1.211,25	0,00
	a) Deterioració de valor		0,00	0,00
	b) Baixes i alienacions		-1.211,25	0,00
	c) Imputació de subvencions per a l'immobilitzat no financer		0,00	0,00
775,778 (678)	14. Altres partides no ordinàries		0,00	0,00
	a) Ingressos		0,00	0,00
	b) Despeses		0,00	0,00
	II. Resultat de les operacions no financeres (I + 13 + 14)		53.668,26	0,00
7630 760	15. Ingressos financers		0,00	0,00
	a) De participacions en instruments de patrimoni a.1) En entitats del grup, multigrup i associades a.2) En altres entitats		0,00	0,00
7631,7632 761,762,769,76454, (66454)	b) De valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat b.1) En entitats del grup, multigrup i associades b.2) Altres		0,00	0,00
(663) (660),(661),(662),(669),76451,(66451)	16. Despeses financeres		-244,29	0,00
	a) Per deutes amb entitats del grup, multigrup i associades		0,00	0,00
784,785,786, 787	b) Altres		-244,29	0,00
	17. Despeses financeres imputades a l'actiu		0,00	0,00



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

Núm. COMPTE		NOTES EN MEMÓ- RIA	Exercici 2019	Exercici 2018
7646,(6646),76459,(66459)	18. Variació del valor raonable en actius i passius financers		0,00	0,00
7640,7642,76432,76453,(6640),(6642),(66452),(66453)	a) Derivats financers		0,00	0,00
7641,(6641)	b) Altres actius i passius a valor raonable amb imputació en resultats		0,00	0,00
768,(668)	c) Imputació al resultat de l'exercici per actius financers disponibles per a la venda		0,00	0,00
	19. Diferències de canvi		0,00	0,00
7960,7961,7965,766,(6960),(6961),(6965),(666),7970,(6970),(6971)	20. Deterioració de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers		0,00	0,00
765,7966,7971,(665),(6671),(6962),(6966),(6971)	a) D'entitats del grup, multigrup i associades		0,00	0,00
	b) Altres		0,00	0,00
	III. Resultat de les operacions financeres (15+16+17+18+19+20)		-244,29	0,00
	IV. Resultat (estalvi o desestabi) net de l'exercici (II + III)		53.423,97	0,00

En el compte de resultat econòmicopatrimonial es recull com a transferències i subvencions concedides la despesa de 356.245,16 pel reintegrament a la Generalitat dels romanents de tresoreria no vinculats a l'exercici 2019 que tractarem en l'apartat 6.14.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

3. ESTAT DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

	NOTES EN MEMÒRIA	I. Patrimoni	II. Patrimoni generat	III. Ajustos per canvis de valor	IV. Altres increments patrimonials	TOTAL
A. PATRIMONI NET A LA FI DE L'EXERCICI N-1		11.605.821,05	-5.375.803,05	0,00	0,00	6.230.018,00
B. AJUSTOS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI N (A+B)		11.605.821,05	-5.375.803,05	0,00	0,00	6.230.018,00
D. VARIACIONS DEL PATRIMONI NET EXERCICI N						
1. Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici.		0,00	53.423,97	0,00	0,00	53.423,97
2. Operacions amb l'entitat o les entitats propietàries		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Altres variacions del patrimoni net		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E. PATRIMONI NET A LA FI DE L'EXERCICI N (C+D)		11.605.821,05	-5.322.379,08	0,00	0,00	6.283.441,97

La causa de la variació en el patrimoni net està determinada pels ingressos i despeses imputats al resultat de l'exercici, ja que no existeixen ajustos per canvi de valor ni altres increments patrimonials.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

4. ESTAT DE FLUXOS D'EFFECTIU

CONCEPTES	Exercici actual	Exercici anterior
I. FLUXOS D'EFFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ		
A) Cobraments:	5.620.029,19	0,00
1. Ingressos tributaris i urbanístics	0,00	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	3.421.481,42	0,00
3. Vendes netes i prestacions de serveis	0,00	0,00
4. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00	0,00
5. Interessos i dividendes cobrats	0,00	0,00
6. Altres cobraments	2.198.547,77	0,00
B) Pagaments:	5.619.706,56	0,00
7. Despeses de personal	2.799.928,81	0,00
8. Transferències i subvencions concedides	356.245,16	0,00
9. Aprovisionaments	0,00	0,00
10. Altres despeses de gestió	255.176,65	0,00
11. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00	0,00
12. Interessos pagats	244,29	0,00
13. Altres pagaments	2.208.111,65	0,00
Fluxos nets d'efectiu per activitats de gestió (+A-B)	322,63	0,00
II. FLUXOS D'EFFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ		
C) Cobraments:	0,00	0,00
1. Venda d'inversions reals	0,00	0,00
2. Venda d'actius financers	0,00	0,00
3. Altres cobraments de les activitats d'inversió	0,00	0,00
D) Pagaments:	22.938,10	0,00
4. Compres d'inversions reals	22.938,10	0,00
5. Compra d'actius financers	0,00	0,00
6. Altres pagaments de les activitats d'inversió	0,00	0,00
Fluxos nets d'efectiu per activitats d'inversió (+C-D)	-22.938,10	0,00



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

CONCEPTES	Exercici actual	Exercici anterior
III. FLUXOS D'EFFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT		
E) Augments en el patrimoni:	0,00	0,00
1. Aportacions de l'entitat o entitats propietàries.	0,00	0,00
F) Pagaments a l'entitat o les entitats propietàries.	0,00	0,00
2. Devolució d'aportacions i repartiment de resultats a l'entitat o entitats propietàries.	0,00	0,00
G) Cobraments per emissió de passius financers:	0,00	0,00
3. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
4. Préstecs rebuts	0,00	0,00
5. Altres deutes	0,00	0,00
H) Pagaments per reemborsament de passius financers:	0,00	0,00
6. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
7. Préstecs rebuts	0,00	0,00
8. Altres deutes	0,00	0,00
Fluxos nets d'efectiu per activitats de finançament (+E -F+G-H)	0,00	0,00
IV. FLUXOS D'EFFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ		
I) Cobraments pendents d'aplicació	0,00	0,00
J) Pagaments pendents d'aplicació	0,00	0,00
Fluxos nets d'efectiu pendents de classificació (+ I-J)	0,00	0,00
V. EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI	0,00	0,00
VI. INCREMENT/DISMINUCIÓ NET/A DE L'EFFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFFECTIU (I+II+III+IV+V)	-22.615,47	0,00
Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu a l'inici de l'exercici	408.925,60	0,00
Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu a la fi de l'exercici	386.310,13	0,00

L'estat de fluxos d'efectiu informa sobre l'origen i la destinació de moviments en les partides monetàries d'actiu representatives d'efectiu i altres actius líquids equivalents, i indica la variació experimentada per aquestes en l'exercici.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

5. ESTAT DE LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST

5.1. Liquidació del pressupost de despeses

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT EL 31 DE DESEMBRE	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 100 TOTAL CONCEPTE	100 Retribucions alts càrrecs	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 CONCEPTE	110 Retribucions 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 CONCEPTE	120 Retribucions bàsiques	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 CONCEPTE	125 Altres retribucions	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 151 TOTAL CONCEPTE	151 Gratificacions	9.300,00	0,00	9.300,00	316,50	316,50	316,50	0,00	8.983,50
111 160 TOTAL CONCEPTE	160 Quotes socials	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 CONCEPTE	162 Despeses socials 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 CONCEPTE	202 Arrendament edificis i altres construccions	3.000,00	0,00	3.000,00	3.320,40	3.320,40	3.320,40	0,00	-320,40
111 203 TOTAL CONCEPTE	203 Arrendament maquinària, inst. i utilatge	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00
111 204 TOTAL CONCEPTE	204 Arrendament material de transport	2.600,00	0,00	2.600,00	1.789,58	1.789,58	533,91	1.255,67	810,42
111 205 TOTAL CONCEPTE	205 Arrendament mobiliari i estris	1.500,00	0,00	1.500,00	904,56	904,56	753,80	150,76	595,44
111 208 TOTAL CONCEPTE	208 Arrendament altre immobilitzat 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 CONCEPTE	212 Reparacions edificis i altres construccions	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 CONCEPTE	213 Reparació maquinària, instal·lacions i utilatge	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 CONCEPTE	214 Reparació elements de transport	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 CONCEPTE	215 Reparació mobiliari	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 216 TOTAL CONCEPTE	216 Reparació equips processos informació	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 CONCEPTE	219 Reparació altre immobilitzat material	1.000,00	0,00	1.000,00	28,99	28,99	28,99	0,00	971,01
111 220 TOTAL CONCEPTE	220 Material d'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



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA		DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT EL 31 DE DESEMBRE	ROMANENTS DE CRÈDIT
			INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 221	TOTAL CONCEPTE	221 Subministraments	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 CONCEPTE	222 Comunicacions	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 CONCEPTE	224 Primes d'assegurances	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 CONCEPTE	225 Tributs	5.000,00	0,00	5.000,00	4.616,53	4.616,53	4.616,53	0,00	383,47
111 226	TOTAL CONCEPTE	226 Despeses diverses	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 CONCEPTE	227 Treballs realitzats per altres empreses	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 CONCEPTE	230 Dietes	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 CONCEPTE	231 Locomoció	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 CONCEPTE	233 Altres indemnitzacions	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00
111 240	TOTAL CONCEPTE	240 Despeses d'edició i distribució publicacions	8.000,00	-8.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
111 359	TOTAL CONCEPTE	359 Altres despeses financeres	5.000,00	0,00	5.000,00	244,29	244,29	244,29	0,00	4.755,71
111 430	TOTAL CONCEPTE	430 Transferència a la Generalitat. dev. romanents	0,00	356.245,16	356.245,16	356.245,16	356.245,16	356.245,16	0,00	0,00
111 480	TOTAL CONCEPTE	480 A famílies. Premis, beques i pensions al·l'estudi	15.000,00	-10.000,00	5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00
111 622	TOTAL CONCEPTE	622 Edificis i altres construccions	3.000,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.000,00
111 623	TOTAL CONCEPTE	623 Maquinària, instal·lacions i utillatge	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 CONCEPTE	624 Material de transport	1.200,00	0,00	1.200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.200,00
111 625	TOTAL CONCEPTE	625 Mobiliari i efectes	4.000,00	620,96	4.620,96	1.527,49	898,54	898,54	0,00	3.722,42
111 626	TOTAL CONCEPTE	626 Equips per a processos d'informació	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 CONCEPTE	628 Altre immobilitzat material	4.000,00	0,00	4.000,00	435,55	435,55	435,55	0,00	3.564,45
111 629	TOTAL CONCEPTE	629 Immobilitzat immaterial	4.000,00	871,20	4.871,20	871,20	0,00	0,00	0,00	4.871,20
111 841	TOTAL CONCEPTE	841 Fiances i depòsits	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



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

5.2. Liquidació del pressupost d'ingressos

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	PREVISIONS PRESSUPOSTÀRIES			DRETS RECONEGUTS	DRETS ANUL·LATS	DRETS CANCEL·LATS	DRETS RECONEGUTS NETS	RECAPTACIÓ NETA	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT EL 31 DE DESEMBRE	EXCÉS/ DEFECTE PREVISIÓ
		INICIALS	MODIFICACIONS	DEFINITIVES							
39100	Altres ingressos, rec. eventuais	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	Transferències corrents	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. per a finanç. d'incorporacions	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. Resultat pressupostari

CONCEPTES	DRETS RECONEGUTS NETS	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	AJUSTOS	RESULTAT PRESSUPOSTARI
a) Operacions corrents	3.648.873,75	3.411.068,44		237.805,31
b) Operacions de capital	0,00	22.938,10		-22.938,10
c) Operacions comercials	0,00	0,00		0,00
1. Total operacions no financeres (a+b+c)	3.648.873,75	3.434.006,54		214.867,21
d) Actius financers	0,00	0,00		0,00
e) Passius financers	0,00	0,00		0,00
2. Total operacions financeres (d+e)	0,00	0,00		0,00
I. RESULTAT PRESSUPOSTARI DE L'EXERCICI (I=1+2)	3.648.873,75	3.434.006,54		214.867,21
<u>AJUSTOS</u>				
3. Crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria no afectat			33.749,94	
4. Desviacions de finançament negatives de l'exercici			0,00	
5. Desviacions de finançament positives de l'exercici			0,00	
II. TOTAL AJUSTOS (II=3+4+5)			33.749,94	
RESULTAT PRESSUPOSTARI AJUSTAT (I+II)				248.617,15

El resultat pressupostari de l'exercici s'incrementa en 33.749,94 pels crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria, el que aporta un resultat pressupostari ajustat de 248.617,15 euros.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

6. MEMÒRIA

6.1. Organització i activitat

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és l'alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets i llibertats compresos en el títol I de la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

La institució va ser creada i regulada a través de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, i té com a missió supervisar l'actuació de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana en l'àmbit de les seues competències, atribuïdes per l'article 38 de l'Estatut d'Autonomia, modificat per la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, i per la llei citada.

El Síndic de Greuges és políticament independent i actua amb objectivitat, imparcialitat i independència en l'exercici de les seues funcions.

El marc legal i normatiu específic del Síndic de Greuges és:

- La Llei 11/1988 del Síndic de Greuges
- El Reglament d'Organització i Funcionament del Síndic de Greuges.

El Síndic de Greuges s'integra en el pressupost de la Generalitat com a:

Secció 01-Les Corts Valencianes-

Servei 02 -Síndic de Greuges-

Programa 111.50 -Defensa dels drets fonamentals dels ciutadans.

L'activitat realitzada pel Síndic de Greuges durant l'any 2019 es recull en l'informe anual corresponent, del qual donarà compte davant de la Comissió de Peticions de les Corts Valencianes, d'acord amb el que hi ha disposat en l'article 31.1 de la Llei 11/1988, que ens regula.

6.2. Gestió indirecta dels serveis públics, convenis i altres formes de col·laboració

No està prevista en aquesta institució.

6.3. Bases de presentació dels comptes

Els comptes anuals del Síndic de Greuges tenen com a objectiu mostrar la imatge fidel del seu patrimoni, situació financera, resultat economicopatrimonial i execució del seu pressupost.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

La informació comptable continguda en els comptes anuals ha de ser accessible a una pluralitat d'agents econòmics i socials, i al fet que cada vegada són més els col·lectius que s'hi interessen, a causa de la major la sensibilitat de la societat en els temes públics.

La informació inclosa en els comptes anuals ha de complir els requisits o les característiques següents:

- claredat,
- rellevància,
- fiabilitat i
- comparabilitat.

Aquests dos últims són novetat en el nou Pla Comptable, que considera que la informació és fiable quan està lliure d'errors materials i biaixos, i que es pot considerar com a imatge fidel del que pretén representar, i comparable quan es puga establir la seua comparació amb la d'altres entitats, com també amb la pròpia entitat corresponent a diferents períodes.

La comptabilitat de l'entitat es desenvoluparà aplicant-hi els principis comptables de caràcter economicopatrimonial que s'indiquen a continuació:

- a) Gestió continuada
- b) Meritació
- c) Uniformitat
- d) Prudència
- e) No compensació
- f) Importància relativa.

El Síndic de Greuges, les Corts Valencianes i la resta d'institucions recollides en l'art. 20.3 de la Llei orgànica 1/2006, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, constitueixen la Generalitat i en formen part integral.

Totes aquestes institucions, amb independència de la seua configuració jurídica, tenen els seus pressupostos integrats en el de la Generalitat i posseeixen un règim específic de gestió dels seus pressupostos.

La dotació econòmica necessària per al funcionament del Síndic de Greuges constitueix una partida independent en els pressupostos de les Corts Valencianes i ret compte de la seua dotació de manera pròpia.

D'acord amb l'article 34 del Reglament del Síndic de Greuges, el seu règim de comptabilitat i intervenció serà l'específic de les Corts Valencianes, per això utilitza com a norma general per a la gestió del seu pressupost, en tot allò que li siga aplicable, les bases d'execució del pressupost de les Corts Valencianes, que, amb caràcter anual, s'aproven per la Mesa de les Corts, com també els acords que aquestes dicten per a adaptar la normativa administrativa del sector públic a la seua organització concreta.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

Igualment, el Síndic de Greuges comparteix amb les Corts Valencianes i la resta d'institucions esmentades anteriorment les característiques específiques següents:

- Gestió pressupostària completament independent de l'Administració de la Generalitat.
- Totes aquestes institucions constitueixen seccions independents del pressupost de la Generalitat, llevat del Síndic de Greuges, que forma part de la Secció 01 de les Corts Valencianes.
- Tenen un tractament diferenciat dels romanents de crèdit (disposició addicional primera-un de la Llei de pressupostos de la Generalitat). A diferència del que s'estableix en l'article 45.1 de la Llei de la Generalitat d'hisenda pública (LGHP) per als pressupostos d'altres seccions del pressupost de la Generalitat, aquestes institucions podran incorporar els romanents a exercicis futurs.
- Les dotacions pressupostàries d'aquestes seccions les lliura mensualment la Tresoreria de la Generalitat, per dotzenes parts, a nom d'aquestes, i no estaran subjectes a justificació (disposició addicional primera-dues de la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2019).
- El Síndic de Greuges ha de retre comptes a les Corts Valencianes.

Totes aquestes característiques distintives aconsellen elaborar de manera individual els comptes anuals d'aquesta institució, tot complint el que s'estableix en l'article 32.3 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges.

6.4. Normes de reconeixement i valoració

A fi de donar la informació més completa possible de la gestió econòmica i pressupostària del Síndic de Greuges, s'hi ha aplicat íntegrament el que s'estableix en el nou Pla General de Comptabilitat Pública (PGCP 2010).

En la segona part del PGCP 2010 es recullen les normes de reconeixement i valoració que cal aplicar als diversos elements patrimonials, com també una sèrie de criteris i regles aplicables a les diverses transaccions o fets econòmics.

La informació comptable així elaborada, sens dubte, ha de conduir al fet que els comptes expressen la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, de l'execució del pressupost i dels resultats del Síndic de Greuges com a partida independent en els pressupostos de les Corts.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

6.5. Immobilitzat material

COMpte	DESCRIPCIó	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EIXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPAS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIó DE L'EXERCICI	AMORTITZACIó DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
2811	IMMOB. MATERIAL. AMORT.	-717.005,61	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	73.333,49	-790.339,10
2110	CONSTRUCCIóNS	5.896.080,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.896.080,66
2140	MAQ. I UTILLATGE	-37.127,07	2.922,88	56.956,33	0,00	0,00	0,00	0,00	22.752,14
2150	INSTAL·LACIONS TèCNiques	175.758,47	0,00	0,00	0,00	56.956,33	0,00	0,00	118.802,14
2160	MOBILIARI	72.798,77	898,54	0,00	37,00	0,00	0,00	0,00	73.660,31
2170	EQU. PROCESSES INFORMAC.	240.909,90	18.681,13	0,00	26.819,86	0,00	0,00	0,00	232.771,17
2180	ELEMENTS DE TRANSPORT	52.154,15	0,00	0,00	52.154,15	0,00	0,00	0,00	0,00
2190	ALTRE IMMOBILITZAT 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 element de l'immobilitzat està constituït per la seu del Síndic de Greuges, composta de dos edificis, l'un situat al carrer Pascual Blasco i l'altre al carrer Cid, 4, de la ciutat d'Alacant. L'afectació a les Corts Valencianes del primer va ser acordada per Ordre de la Conselleria d'Economia i Hisenda de 17 de novembre de 1993 i la del carrer Cid per Ordre de data 22 de juny de 1995.

En aquest quadre es detallen els moviments dels principals epígrafs de l'immobilitzat material entre els quals cal destacar la baixa del vehicle oficial de la institució i la de certs equips informàtics que van ser acordades per la Junta de Coordinació i Règim Interior.

Els coeficients d'amortització aplicats són els oficialment aprovats mitjançant el Reial decret 1777/2004, amb l'excepció dels llibres que s'amortitzen en la seua integritat en l'exercici en què són adquirits.

6.6. Inversions immobiliàries

No n'hi ha.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

6.7. Immobilitzat intangible

COMpte	DESCRIPCIó	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EIXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPAS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIó DE L'EXERCICI	AMORTITZACIó DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
2809	ALTRE IMMOB. INTAN.AMORT.	-69.558,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9.325,73	-78.884,30
2090	ALTRE IMMOB. 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	57.826,06

Apartats 6.8 -6.13, 6.15-6.17 i 6.19

De conformitat amb el PGCP 2010, aquests apartats no es desenvolupen perquè no tenen rellevància en aquesta institució.

6.14. Transferències, subvencions. Altres ingressos i despeses.

Partida	Previsions definitives	Obligacions reconegudes	Pagaments realitzats	Pendents de pagament el 31/12
Transferències a la Generalitat Devolució romanents	356.245,16	356.245,16	356.245,16	0,00

Mitjançant Acord del Consell, de 7 de juny de 2019, es va aprovar la compensació del romanent de tresoreria existent el 31 de desembre de 2018 per import de 356.245,16 euros i, tal com s'ha indicat en l'apartat del compte de resultat economicopatrimonial, aquesta devolució s'ha registrat com una transferència concedida a la Generalitat.

L'import consignat en aquest concepte de "transferències i subvencions concedides" de la liquidació del pressupost de despeses s'ha compensat, en formalització, amb els drets que cal cobrar de la Generalitat. Aquest criteri aplicat no té cap efecte en la determinació del superàvit de finançament de l'exercici ni en el romanent de tresoreria el 31 de desembre de 2019.

6.18. Presentació per activitats del compte de resultat economicopatrimonial

DESPESES		EXERCICI 2019			EXERCICI 2018			INGRESSOS	EXERCICI 2019	EXERCICI 2018
Codi programes	Descripció programes	Pressupostari	No pressupostari	Total	Pressupostari	No pressupostari	Total			
111	Alta direcció de la C. Autònoma	3.411.068,44	184.381,34	3.595.449,78	0,00	0,00	0,00	Ingressos de gestió ordinària	3.648.873,75	0,00
Total		3.411.068,44	184.381,34	3.595.449,78	0,00	0,00	0,00	Ingressos financers	0,00	0,00
								Altres ingressos	0,00	0,00
								TOTAL	3.648.873,75	0,00



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

L'activitat del Síndic de Greuges consisteix en la defensa dels drets fonamentals dels ciutadans que es recull en cada pressupost anual de la Generalitat en el programa 111.50 dins de la secció 01 de les Corts Valencianes.

6.20. Operacions no pressupostàries de tresoreria**1. Deutors**

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L'1 DE GENER	MODIFICACIÓ SALDO INICIAL	CÀRRECS REALITZATS EN EXERCICI	TOTAL 218, DEUTORS	ABONAMENTS REALITZATS EN EXERCICI	DEUTORS PEND. DE COBRAMENT EL 31/12
4491 - 10900	ALTRES DEUT. N.P. PAGAMENTS DUPLICATS 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. Creditors

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L'1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	ABONAMENTS REALITZATS EN EXERCICI	TOTAL CREDITORS	CARRECS REALITZATS EN EXERCICI	CREDITORS PDIE. PAGAMENT EL 31/12
4190 - 20900	FORMALITZACIÓ PAGAMENTS NO PRESSUP. (OPNP/O	0,00	0,00	1.479.420,30	1.479.420,30	1.479.420,30	0,00
4192 - 20900	ALTRES CREDITORS NO PRESSUPOSTARIS	180.267,58	0,00	4.503,62	184.771,20	184.771,20	0,00
4751 - 20001	H.P. CREDITOR PER RETENCIONS PRÀCTICA	0,00	0,00	610.235,71	610.235,71	453.362,84	156.872,87
4752 - 20004	HISENDA PUBLICA CREDITORA. PER DRETS PASSIUS	0,00	0,00	320,97	320,97	199,63	121,34
4760 - 20030	SEGURETAT 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	FIANCES REBUDES 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 existeixen partides pendents d'aplicació.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

6.21. Contractació administrativa. Procediments d'adjudicació

TIPUS DE CONTRACTE	PROCEDIMENTS OBERTS			PROCEDIMENT RESTRINGIT			PROCEDIMENT NEGOCIAT			DIÀLEG COMPETITIU	ADJUDICACIÓ DIRECTA	ACORDS MARC		TOTAL
	MULTIPLICITAT DE CRITERIS	CRITERI ÚNIC	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIS	CRIT. ÚNIC	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIS	CRIT. ÚNIC	TOTAL			CRITERI ÚNIC	TOTAL	
D'obres														
De subministrament		20.400,00 32.160,00	52.560,00									15.170,44 14.573,75 2.415,60	32.159,79	84.719,79
Patrimonials											2.744,15 695,75			3.439,90
De gestió de serveis públics														
De serveis		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 concessió d'obra pública														
De col·laboració entre el sector públic i el sector privat														
De caràcter administratiu especial														
Altres (PRIVATS)		3.958,26 4.157,29 24.362,07	32.477,62											32.477,62
TOTAL			124.262,62											387.426,81



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

6.22. Valors rebuts en depòsit

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L1 DE GNER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	DEPÓSITS REBUTS EN EXERCICI	TOTAL DEPÓSITS REBUTS	DEPÓSITS CANCEL·LATS	DEPÓSITS PENDENTS DEVOLUCIÓ EL 31 DE DESEMBRE
70800	DOCUMENTS OFERTS EN GARANTIA D'AJORNAMENT	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 quadre es recullen els valors, avals i assegurances de caució rebuts de tercers en garantia del compliment de contractes, com també els cancel·lats en l'exercici.

6.23. Informació pressupostària

6.23.1. Pressupost corrent

1. De despeses

ECONOMIC				COMPROMESOS	OBLIG. REC. NETES	ROMANENTS CRÈDIT	PAGAMENTS	OBL. PENDENTS EL 31/12
	INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
1 Despeses 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 Despeses de funcionament	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 Despeses financeres	5.000,00	0,00	5.000,00	244,29	244,29	4.755,71	44,29	0,00
4 Transferències corrents	15.000,00	346.245,16	361.245,16	356.245,16	356.245,16	5.000,00	356.245,16	0,00
Total operacions corrents	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 Inversions reals	32.200,00	73.493,61	105.693,61	24.438,25	22.938,10	82.755,51	22.938,10	0,00
Total operacions 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 operacions no financeres	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 Actius financers	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
Total cap. 8 i 9	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
Total operacions financeres	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 ORGÀNICA	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



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

Cal destacar que el saldo de creditors per operacions de gestió del passiu del balanç (66.543,55) està compost íntegrament per les obligacions pendents de pagament que es deriven de la liquidació del pressupost de despeses de l'exercici.

2. D'ingressos

CONCEPTE	MODIFICACIÓ DE PREVISIONS			DRETS RECONEGUTS TOTAL	NETA	CANCEL·LATS	PDTS. A 31/12
	PREVISIONS INICIALS	MODIFICACIONS	PREVISIONS DEFINITIVES				
3 Altres ingressos	0,00	0,00	0,00	5.433,75	5.433,75	0,00	0,00
4 Transferències corrents	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 operacions corrents	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 operacions no financeres	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 Actius financers	0,00	399.023,86	399.023,86	0,00	0,00	0,00	0,00
Total cap. 8 i 9	0,00	399.023,86	399.023,86	0,00	0,00	0,00	0,00
Total operacions financeres	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 principi, els únics recursos financers del Síndic de Greuges són els consignats en les respectives lleis de pressupostos, lliurats mensualment per la Tresoreria de la Generalitat. En la pràctica, a aquests ingressos cal afegir, encara que en quantia molt reduïda, algun ingrés eventual.

Tot i que els fons de la Generalitat no són estrictament "ingressos", i que el Síndic de Greuges és part intrínseca de la Generalitat i sense embuts és una mera transferència interna de fons de Tresoreria als comptes bancaris del Síndic, a l'efecte de gestió pressupostària, comptable i de control de la institució s'ha considerat necessari elaborar un estat d'ingressos i comptabilitzar-los en el concepte pressupostari 431 "transferències corrents".

Els ingressos consignats a favor del Síndic de Greuges en la Llei de la Generalitat 28/2018, de 28 de desembre, de pressupostos per a 2019, es van elevar a 3.569.610,00 euros.

Els drets esmentats anteriorment constitueixen la principal font d'ingressos del Síndic de Greuges, ja que representen pràcticament el 100% dels drets reconeguts en el pressupost de l'exercici 2019.

Amb la finalitat de donar cobertura a l'increment retributiu global establert en el Reial decret llei 24/2018, de 21 de desembre, mitjançant acords del Consell de dates 18 de gener i 8 de novembre de 2019 es van autoritzar transferències de crèdit, d'importos 69.940,00 € i 3.890,00 € respectivament, per a l'aplicació en el pressupost del Síndic de Greuges dels increments previstos en els citats acords (2,25% i 0,25%), per la qual cosa, mitjançant Acord de la Junta de Coordinació i Règim Interior de data 27 de novembre de 2019 es va modificar el pressupost d'ingressos en 73.830,00 euros.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

3. Modificacions de crèdit

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS EXTRAORDINARIS	SUPLEMENTS DE CRÈDIT	AMPLIACIONS DE CRÈDIT	TRANSFERÈNCIES DE CRÈDIT		INCORPORAC. ROMANENTS DE CRÈDIT	CRÈDITS GENERATS INGRESSOS	BAIXES PER ANUL·LACIÓ	AJUSTOS PER PRÒRROGA	TOTAL MODIFICACIONS
					POSITIVES	NEGATIVES					
111 10002	Retrib. complement. Alts càrrecs	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. eventualr	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	52.930,00	0,00	0,00	52.930,00
111 12006	Triennis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.800,00	0,00	0,00	1.800,00
111 16001	Seguretat 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. i conserv. maquinària	0,00	0,00	0,00	0,00	10.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-10.000,00
111 21302	iReparac. i conserv. Instal·lacions	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 d'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	Subministraments vestuari	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.800,00	0,00	0,00	0,00	1.800,00
111 22201	Comunicacions. Telefòniques	0,00	0,00	0,00	0,00	12.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-12.000,00
111 22602	Despeses diverses. Public. i 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	Altres despeses diverses	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14.874,80	0,00	0,00	0,00	181,50
111 22707	Treballs realitz. per altres empreses	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14.874,80
111 24001	Despeses d'edific. i distrib. pública.	0,00	0,00	0,00	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-8.000,00
111 43000	Transferències 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 famílies. Premis, beques i 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	Maquinària	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.001,45
111 62302	Instal·lacions	0,00	0,00	0,00	30.000,00	0,00	620,96	0,00	0,00	0,00	30.000,00
111 62501	Mobiliari i efectes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18.000,00	0,00	0,00	0,00	620,96
111 62601	Equips per a processos 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	Inmobilitzat immaterial	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

Cal fer-hi constar que la totalitat de la incorporació de romanents de crèdit a l'exercici 2019 s'ha finançat mitjançant la incorporació de part del romanent de tresoreria existent el 31 de desembre de 2018.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

4. Romanents de crèdit

ARTICLE	DESCRIPCIÓ	ROMANENTS COMPROMESOS		ROMANENTS NO COMPROMESOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES	NO INCORPORABLES
10	Alts càrrecs	0,00	0,00	85.101,64	0,00
11	Personal eventual	0,00	0,00	210.782,81	0,00
12	Funcionaris	0,00	0,00	2.719,47	0,00
15	Incentius al treball	0,00	0,00	8.983,50	0,00
16	Quotes, prestacions i despeses soc.	24.362,07	0,00	46.953,40	0,00
20	Arrendaments i cànon	0,00	0,00	3.217,94	0,00
21	Reparacions, manteniment i conservació	0,00	0,00	8.111,40	0,00
22	Material, subministraments i altres	2.024,65	0,00	109.456,61	0,00
23	Indemnitzacions per raó del servei	0,00	0,00	14.171,98	0,00
24	Despeses de publicacions	0,00	0,00	0,00	0,00
35	Interessos i altres despeses financeres	0,00	0,00	4.755,71	0,00
43	Transferències Generalitat. Devol.	0,00	0,00	0,00	0,00
48	A famílies institucions sense finalitats de lucre	0,00	0,00	5.000,00	0,00
62	Inversions noves associades al funcionari	1.500,15	0,00	81.255,36	0,00
84	Constitució de dipòsits i fiances	0,00	0,00	60,0	0,00
TOTAL		27.887,50	0,00	580.569,82	0,00

Els romanents de crèdit són crèdits pressupostaris que en finalitzar l'exercici no han arribat a la fase de contracció de l'obligació. Cal fer-hi constar el que es disposa en l'apartat primer de la disposició addicional primera de la Llei 10/2019, de 27 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 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 i el Comitè Econòmic i Social podran incorporar els romanents de pressupostos anteriors als mateixos capítols pressupostaris en què estigueren consignats l'any 2019". Aquesta disposició, si bé en cas d'incorporació de romanents obliga a fer-ho en els mateixos capítols econòmics, no limita que la incorporació d'aquests haja d'efectuar-se en una fase concreta —o a partir d'una fase concreta— de tramitació pressupostària, per la qual cosa, aquests romanents queden en disposició del que la Junta de Coordinació i Règim Interior considere que haja d'incorporar-se a l'exercici 2020.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

6.23.2. Pressupostos tancats

- De despeses

Exercici 2018

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT L'1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL I ANUL·LACIONS	TOTAL OBLIGACIONS	PRESCRIPCIONS	PAGAMENTS REALITZATS	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT EL 31 DE DESEMBRE
111 16001	Seguretat social	37.696,98	0,00	37.696,98	0,00	37.696,98	0,00
111 16205	Assegurances	36,76	0,00	36,76	0,00	36,76	0,00
111 20501	Arrendam. demobiliari i estris	75,38	0,00	75,38	0,00	75,38	0,00
111 20801	Arrendam. d'altre immob., material	138,96	0,00	138,96	0,00	138,96	0,00
111 21202	Reparació i conserv. edificis administratius	217,80	0,00	217,80	0,00	217,80	0,00
111 21601	Reparació i conserv. equips processos informació	698,78	0,00	698,78	0,00	698,78	0,00
111 22001	Material d'oficina. Ordinari no inventariable	539,78	0,00	539,78	0,00	539,78	0,00
111 22002	Prensa, revistes, llibres i altres publicacions	10.768,73	0,00	10.768,73	0,00	10.768,73	0,00
111 22101	Subministraments energia elèctrica	1.365,05	0,00	1.365,05	0,00	1.365,05	0,00
111 22102	Subministraments aigua	425,02	0,00	425,02	0,00	425,02	0,00
111 22104	Subministraments combustible	403,20	0,00	403,20	0,00	403,20	0,00
111 22199	Subministraments altres	160,16	0,00	160,16	0,00	160,16	0,00
111 22201	Comunicacions. Telefòniques	2.091,01	0,00	2.091,01	0,00	2.091,01	0,00
111 22202	Comunicacions. Postals i telegràfiques	637,30	0,00	637,30	0,00	637,30	0,00
111 22601	Despeses diverses atenc. protocol·làries i repres.	95,40	0,00	95,40	0,00	95,40	0,00
111 22602	Despeses diverses. Publicitat i propaganda	3.926,45	0,00	3.926,45	0,00	3.926,45	0,00
111 22603	Despeses diverses jurídicointencioses	50,00	0,00	50,00	0,00	50,00	0,00
111 22606	Despeses diverses. Reunions i conferències	338,80	0,00	338,80	0,00	338,80	0,00
111 22701	Treballs realitz. per altres emp. Neteja i higiene	1.804,91	0,00	1.804,91	0,00	1.804,91	0,00
111 22702	Treballs realitz. per altres emp. Seguretat	3.175,41	0,00	3.175,41	0,00	3.175,41	0,00
111 22707	Treballs realitz. per altres empr. Estudis i treballs	750,00	0,00	750,00	0,00	750,00	0,00
111 22799	Altres estudis i treballs	1.382,79	0,00	1.382,79	0,00	1.382,79	0,00
111 23001	Diètes	158,85	0,00	158,85	0,00	158,85	0,00
111 23101	Locomoció	132,50	0,00	132,50	0,00	132,50	0,00
TOTAL ANY:		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

El 31 de desembre de 2019 no queden obligacions pendents de pagament d'exercicis tancats.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

- D'ingressos

Exercici 2018

Aplicació pressupostària	Descripció	Drets pendents de cobrament l'1 de gener	Modificacions Saldo inicial	Drets anul·lats	Drets cancel·lats	Recaptació	Drets pendents de cobrament el 31 de desembre
43100	Transferències corrents	237.730,61	0,00	0,00	0,00	237.730,61	0,00
TOTAL ANY:		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 tancament del tancament de l'exercici 2019 no existeixen drets pendents de cobrament d'exercicis tancats.

6.23.3. Compromisos de despeses amb càrrec a pressupostos d'exercicis posteriors

Aplicació pressupostària	Descripció	COMPROMISOS DE DESPESES ADQUIRIDES AMB CÀRREC A EXERCICIS POSTERIORIS			
		ANY 2020	ANY 2021	ANY 2022	ANY 2023
16205	Assegurances	3.958,26	3.958,26	3.958,26	
20401	Arrend. material de transport	9.728,40	9.728,40	9.728,40	9.440,73
21302	Repara. i conserv. instal·laci.	2.699,95	2.699,95	2.699,95	1.219,68
22101	Subministr. energia elèctrica	3.059,37			
2104	Subministrament combustible	1.815,00			
22201	Comunicacions. Telefòniques	18.437,36	18.429,73	6.140,70	
22202	Comun. postals i telegràfiques	14.000,00	14.000,0	10.500,00	
22402	Primes d'assegurances	4.157,29	4.157,29	4.157,29	4.157,29
22701	Treballs. Neteja i higiene	16.933,95			
22702	Treballs. Seguretat	53.212,00	53.212,00	53.212,00	40.176,00
22707	Treballs. Estudis i treballs	7.713,75	7.713,75	7.713,75	
62802	Altres immobilitzat material	4.546,76			
TOTAL		140.262,09	113.899,40	98.110,35	54.993,70

6.23.4. Despeses amb finançament afectat

No n'hi ha



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

6.23.5. Romanent de tresoreria

Núm. DE COMPTES	COMPONENTS	IMPORTS ANY		IMPORTS ANY ANTERIOR	
57,556	1. (+) Fons líquids	386.310,13	386.310,13		0,00
	2. (+) Drets pendents de cobrament		459.709,19		0,00
430	- (+) del pressupost corrent	459.689,19		0,00	
431	- (+) de pressupostos tancats	0,00		0,00	
257,258,270,275,440,442,449,456,470,471,472,537,538,550,565,566	- (+) d'operacions no pressupostàries	20,00		0,00	
	3. (-) Obligacions pendents de pagament		232.128,25		0,00
400	- (+) del pressupost corrent	66.543,55		0,00	
401	- (+) de pressupostos tancats	0,00		0,00	
165,166,180,185,410,414,419,453,456,475,476,477,502,515,516,521,550,560,561	- (+) d'operacions no pressupostàries	165.584,70		0,00	
	4. (+) Partides pendents d'aplicació		0,00		0,00
554,559	- (-) cobraments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
555,5581,5585	- (+) pagaments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
I. Romanent de Tresoreria total (1 + 2 - 3 + 4)			613.891,07		0,00
2961,2962,2981,2982,4900,4901,4902,4903,5961,5962,5981,5982	II. Saldos de dubtós cobrament		0,00		0,00
	III. Excés de finançament afectat		0,00		0,00
IV. Romanent de Tresoreria per a despeses generals (I - II - III)			613.891,07		0,00



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

A l'efecte del que hi ha estipulat en la disposició addicional primera de la Llei 10/2019, de 27 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2020, es fa constar que del romanent de tresoreria per a despeses generals obtingut al tancament de l'exercici 2019 s'incorporarà la quantitat de 120.276,39 euros a l'exercici 2020, cosa que haurà d'aprovar-se per la Junta de Coordinació i Règim Interior de la institució. Per tant, el romanent de tresoreria no emprat en la incorporació de romanents de crèdit puja a 493.614,68 euros.

Estat de tresoreria

ACTA D'ARQUEIG METÀL·LIC				
COBRAMENTS			PAGAMENTS	
Pressupost corrent	2.319.941,06		Pressupost corrent	476.808,35
Pressupost tancat	0,00		Pressupost tancat	38.172,00
Reintegrants de pagament	0,00		Devolució d'ingressos	0,00
Suma	2.319.941,06		Suma	514.980,35
Ingressos pendents d'aplicació	0,00		Pagats pendents d'aplicació	0,00
Moviments interns de tresoreria	29.622,01		Moviments interns de tresoreria	1.883.937,92
Altres operacions no pressupostàries	766.709,13		Altres operacions no pressupostàries	739.969,40
Ajust per diferències positives d'arredoniment	0,00		Ajust per diferències negatives d'arredoniment	0,00
Total ingressos	3.116.272,20		Total pagaments	3.138.887,67
Existències inicials	408.925,60		Existències finals	386.310,13
TOTAL	3.525.197,80		TOTAL	3.525.197,80

ESTAT DE LES EXISTÈNCIES DE TRESORERIA				
COMPTE	Existències inicials	Total ingressos	Total despeses	Existències finals
Caixa	2.293,32	8.480,52	10.626,24	147,60
Bancs i comptes operatius	406.632,28	3.083.336,79	3.114.018,25	375.950,82
Bancs i comptes restringits recap.	0,00	0,00	0,00	0,00
Altres comptes	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

Els fons líquids existents en la tresoreria del Síndic de Greuges el 31 de desembre de 2019 pujaven a 386.310,13 euros, dels quals 147,60 es trobaven en metàl·lic en les dependències del Síndic, 375.950,82 en un compte d'una entitat bancària i 10.211,71 en un compte restringit de pagaments de la mateixa entitat bancària.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

6.23.6 Personal

La composició de la plantilla i de la relació de llocs de treball del Síndic de Greuges al tancament de l'exercici és la següent:

		<u>Homes</u>	<u>Dones</u>
- Alts càrrecs:	3	2	1
- Secretari general:	1	1	
- Personal tècnic superior:	13	9	4
- Personal tècnic:	4	2	2
- Personal tècnic mitjà:	3		3
- Secretaris/àries A. C.	3	1	2
- Personal administratiu:	10	5	5
- Personal subaltern:	2	2	

Cal assenyalar que, si bé el 31 de desembre de 2019 tots els llocs de la plantilla estaven ocupats, durant aquest exercici es va produir la finalització del mandat de cinc anys de l'Excm. Sr. José Cholbi Diego i per això es va declarar oficialment la seua vacant amb efectes des del dia 18 de juliol de 2019 i que el Ple de les Corts Valencianes, en sessió de 28 de novembre de 2019, va triar com a nou síndic de Greuges l'Excm. Sr. Ángel Luna González. Així mateix, la Comissió de Peticions de les Corts Valencianes, en la reunió del dia 10 de desembre de 2019, va dictaminar favorablement el nomenament de la Sra. Concepción Bru Ronda i del Sr. Carlos Castillo Márquez com a adjunta primera i a adjunt segon al síndic de Greuges, qui van prendre possessió dels seus càrrecs el dia 16 de desembre de 2019.

Tot això ha tingut incidència en l'execució pressupostària, en concret en el capítol I, en no haver-se cobert la totalitat de la plantilla al llarg de l'any, fet que ha comportat un percentatge d'execució d'aquest capítol inferior en 5 punts respecte del de l'any anterior.

Les retribucions abonades amb càrrec a les obligacions reconegudes en aquest exercici es recullen en la liquidació del pressupost de despeses del punt 5.1 de la Memòria.

6.23.7. Aspectes derivats de la transició a les noves normes comptables

Destaquem els següents aspectes en el primer exercici d'aplicació del nou Pla:

- Es manté la valoració de tots els elements patrimonials
- El saldo del compte representatiu del patrimoni rebut en adscripció de l'anterior PGCP s'ha saldat contra el compte 100, "Patrimoni", a través del subcompte 1001, "Aportació de béns i drets".
- Les partides d'actiu figuraran pel seu import net (en l'anterior Pla les amortitzacions es reflectien en balanç en una partida independent, disminuint les partides de l'actiu).



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

6.24. Indicadors financers, patrimonials i pressupostaris

1. FINANCERS I PATRIMONIALS

a) LIQUIDITAT IMMEDIATA=	$\frac{386.310,13}{252.019,72} = 153,29\%$	Fons líquids/ Passiu corrent
b) LIQUIDITAT A curt termini=	$\frac{846.019,32}{252.019,72} = 335,70\%$	(Fons líquids + Drets pend. cobrament)/ Passiu corrent
c) LIQUIDITAT GENERAL=	$\frac{866.721,06}{252.019,72} = 343,91\%$	Actiu corrent/ Passiu corrent
d) ENDEUTAMENT PER HABIT.	$\frac{252.019,72}{4.998.711} = 5\%$	Passiu corrent + Passiu no corrent/ Nre. habitants
e) ENDEUTAMENT=	$\frac{252.019,72}{6.535.461,69} = 3,86\%$	Passiu corrent + Passiu no corrent/ Passiu corrent + Passiu no corrent + Patrimoni net
f) RELACIÓ D'ENDEUTAMENT=	$\frac{252.019,72}{0,00} = 0,00\%$	Passiu corrent/ Passiu no corrent
g) CASH-FLOW=	$\frac{252.019,72}{322,63} = 78114,16\%$	Passiu no corrent + Passiu corrent/ Fluxos nets de gestió
h) RÀTIOS DEL COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMICOPATRIMONIAL		
1) Estructura dels ingressos		
Ingressos de gestió ordinària (IGOR)		



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

ING. TRIB/IGOR	TRANFS/IGOR	VN I PSS / IGOR	Resta IGOR /IGOR
$\frac{0,00}{3.648.873,75} = 0,00\%$	$\frac{3.643.440,00}{3.648.873,75} = 99,85\%$	$\frac{0,00}{3.648.873,75} = 0,00\%$	$\frac{5.433,75}{3.648.873,75} = 0,15\%$

2) Estructura de les despeses
Despeses de gestió ordinària (GGOR)

G. PERS./GGOR	TRANFS/GGOR	APROV/GGOR	Resta GGOR /GGOR
$\frac{2.829.850,87}{3.593.994,24} = 78,74\%$	$\frac{356.245,16}{3.593.994,24} = 9,91\%$	$\frac{0,00}{3.593.994,24} = 0,00\%$	$\frac{407.898,21}{3.593.994,24} = 11,35\%$

3) Cobertura de les despeses

$\frac{3.593.994,24}{3.648.873,73} = 98,50\%$	Despeses de gestió ordinària (ggor) / Ingressos de gestió ordinària (igor)
---	---

2. INDICADORS PRESSUPOSTARIS

a) Del pressupost de despeses corrents:

1) EXECUCIÓ DEL PPT. DE DESPESES =	$\frac{3.434.006,54}{4.042.463,86} = 84,95\%$	Total obligacions reconegudes netes / Crèdits totals
2) REALITZACIÓ DE PAGAMENTS =	$\frac{3.367.462,99}{3.434.006,54} = 98,06\%$	Pagaments realitzats / Total obligacions reconegudes netes
3) DESPESA PER HABITANTS =	$\frac{3.434.006,54}{4.998.711} = 68,70\%$	Total obligacions reconegudes netes / Nre. habitants
4) INVERSIÓ PER HABITANTS =	$\frac{22.938,10}{4.998.711} = 0,46\%$	Obligacions reconegudes netes (Cap. 6 i 7) / Nre. habitants
5) ESFORÇ INVERSOR =	$\frac{22.938,10}{3.434.006,54} = 0,67\%$	Obligacions reconegudes netes (Cap. 6 i 7) / Total obligacions reconegudes netes



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

$$6) \text{ PERÍODE MITJÀ DE PAGAMENT} = \frac{66.543,55}{3.434.006,54} \times 365 = 7,07 \text{ dies} \quad \begin{array}{l} \text{Obligacions pendents de pagament} \times 365 / \\ \text{Obligacions reconegudes netes} \end{array}$$

b) Del pressupost d'ingressos corrents:

$$1) \text{ EXECUCIÓ DEL PPT. D'INGRESSOS} = \frac{3.648.873,75}{4.042.463,86} = 90,26\% \quad \begin{array}{l} \text{Drets reconeguts nets} / \\ \text{Previsions definitives} \end{array}$$

$$2) \text{ REALITZACIÓ DE COBRAMENTS} = \frac{3.189.184,56}{3.648.873,75} = 87,40\% \quad \begin{array}{l} \text{Recaptació neta} / \\ \text{Drets reconeguts nets} \end{array}$$

$$3) \text{ PERÍODE MITJÀ DE COBRAMENT} = \frac{459.689,19}{3.648.873,75} \times 365 = 45 \text{ dies} \quad \begin{array}{l} \text{Drets pendents de cobrament} / \\ \text{Drets reconeguts nets} \end{array}$$

$$4) \text{ SUPERÀVIT (o DÈFICIT) PER HABIT.} = \frac{248.617,15}{4.998.711} = 4,97\% \quad \begin{array}{l} \text{Resultat pressupostari ajustat} \\ \text{Nre. habitants} \end{array}$$

De pressupostos tancats

$$1) \text{ REALITZACIÓ DE PAGAMENTS} = \frac{67.070,02}{67.070,02} = 100,00\% \quad \begin{array}{l} \text{Pagaments} / \\ \text{S.I. obligacions (+ - Modfs. i Anul·l.)} \end{array}$$

$$2) \text{ REALITZACIÓ DE COBRAMENTS} = \frac{237.730,61}{237.730,61} = 100,00\% \quad \begin{array}{l} \text{Cobraments} / \\ \text{S.I. Drets (+ - Modfs. i Anul·l.)} \end{array}$$

6.25. i 6.26

No consten dades en la institució.

6.27. Fets posteriors al tancament

Només cal destacar que al començament de l'any 2020 la Generalitat ha ingressat la totalitat dels drets pendents de cobrament de l'exercici 2019.

Per a donar compliment al que es preveu en l'article 34 del Reglament d'Organització i Funcionament del Síndic de Greuges, la Mesa de les Corts Valencianes, mitjançant Acord de data 13 de novembre de 2018, va autoritzar a la intervenció de la Cambra el control financer permanent d'aquesta institució.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2019

Actualment s'està duent a terme el control financer permanent corresponent a l'exercici 2019 el Pla anual del qual va ser aprovat per la Mesa de les Corts el dia 12 de febrer de 2019.

El present compte anual es remetrà a les Corts Valencianes i al Síndic de Comptes de la Generalitat Valenciana als efectes corresponents.